

DIFICULTAD DEL CONTACTO CON EL ENCUESTADO EN ENTREVISTAS DOMICILIARIAS Y TELEFÓNICAS. ANÁLISIS COMPARADO EN UNA ENCUESTA DE HÁBITOS DEPORTIVOS EN UN GRAN MUNICIPIO DE MADRID

Palacios Gómez, José Luis jopalac@cps.ucm.es; jjpalacios@aytoalcobendas.org
Universidad Complutense de Madrid

RESUMEN

En este trabajo se muestran los resultados de la comparación de la dificultad de conseguir entrevistas telefónicas y domiciliarias en una encuesta sobre hábitos deportivos en un gran municipio de la región de Madrid. La dificultad de consecución de la entrevista se ha medido con el indicador “número de intentos necesarios hasta lograr la entrevista”. El marco muestral lo constituyen los residentes de dieciséis y más años en la ciudad, que alcanzan el número de 91.067 personas. La muestra obtenida, estratificada por distritos con afijación proporcional, es de 600 individuos. En tres de los cuatro distritos en los que está distribuida territorialmente la población se ha llevado a cabo la encuesta en la modalidad de entrevistas domiciliarias, mientras que en el restante se ha realizado en la modalidad de entrevistas telefónicas. El procedimiento de selección de entrevistados ha sido mediante rutas aleatorias en el caso de las entrevistas domiciliarias y mediante marcación aleatoria automática (programa CATT) en el caso de las entrevistas telefónicas. La selección de unidades muestrales últimas en ambos casos se ha llevado a efecto cumpliendo cuotas de sexo y edad.

El diseño de esta encuesta ha diferenciado los cuatro distritos de la ciudad en virtud de la accesibilidad que presentan para los entrevistadores. Así, mientras que tres de ellos, en el casco urbano, no ofrecen mayores dificultades para acceder a los domicilios aleatoriamente seleccionados, el cuarto, constituido por urbanizaciones cerradas y vigiladas, las presenta notables. Por esta razón se decide que la encuesta en este último distrito sea telefónica.

Hemos observado que las dos modalidades de encuesta, domiciliaria y telefónica, presentan diferentes tasas de frecuencia de intentos para conseguir una entrevista. Efectivamente, la encuesta telefónica arroja un éxito mucho mayor en la consecución de la entrevista al primer intento: el 61,3% de las entrevistas telefónicas consiguen realizarse al primer intento, frente al 21,2% de las domiciliarias. Sin embargo, la situación se nivela muy notablemente al considerar los tres primeros intentos: mientras que el éxito en la consecución de la entrevista llega al 67,2% en el caso de la encuesta telefónica (sube en 5,9 puntos porcentuales), en la encuesta domiciliaria alcanza el 61,7% (sube 40,5 puntos). A partir de tres intentos fallidos, se ha llevado a cabo una sustitución del entrevistado predeterminado. Entonces se iguala aún más la tasa de éxito: con entre cuatro y seis intentos en la encuesta telefónica se alcanza el 83,2% de las entrevistas y en la domiciliaria el 89,6%, quedando, por tanto, restos de 16,8% y 10,4%, respectivamente, para llegar al total de entrevistas previstas en ambos campos, que deben conseguirse con los correspondientes intentos. Es decir, que si bien observando la tasa de éxito del primer intento puede concluirse que la efectividad de la encuesta telefónica es mucho mayor que la domiciliaria y que, al menos desde esta perspectiva, este dato refuerza la idea, frecuentemente sostenida en la literatura, de ventaja de este tipo de encuesta sobre el resto (menor coste, mayor rapidez, semejante capacidad informativa), al observar el progreso de la tasa de éxito en función del número de intentos necesarios para agotar las dos submuestras, la encuesta en su modalidad domiciliaria iguala y supera rápidamente a la encuesta telefónica. El control de características sociodemográficas de los individuos entrevistados sólo ofrece diferencias estadísticamente significativas entre las muestras del distrito Urbanizaciones y los otros tres distritos agrupados para las variables nivel de estudios y ocupación (especialmente la primera: en el distrito Urbanizaciones el nivel educativo es notoriamente superior), pero este hecho no explica por sí las diferencias de dificultad de consecución de la entrevista encontradas. Tampoco otras consideraciones (preguntas del cuestionario, temática de la encuesta,

circunstancias sociopolíticas, etc.) parecen explicarlas. Y los resultados de la encuesta, incluyendo los de las segmentaciones por variables de clasificación sociodemográfica, presentan semejanzas con los de otras encuestas a nivel regional o nacional sobre el mismo asunto que no permiten suponer que nos hallamos ante una muestra extraña. Todo parece indicar, pues, que a pesar de la mayor tasa de éxito en la consecución de la entrevista en el primer intento de la encuesta telefónica, el trabajo de los encuestadores para lograr la entrevista cuando ésta no se produce al primer intento es mucho más efectivo cuando insisten presencialmente para conseguirla que cuando lo hacen telefónicamente: la no respuesta se minimiza más acusadamente en el campo domiciliario que en el telefónico. Si tenemos en cuenta la mayor versatilidad de la entrevista cara a cara a la hora de hacer las preguntas del cuestionario e incluso diseñarlo (estímulos gráficos, listados de posibles respuestas, etc.), además de sus otras fortalezas, la evidencia aquí mostrada puede constituir un argumento a favor de la encuesta domiciliaria frente a otras modalidades de encuesta.

Palabras clave: Encuesta, Entrevista telefónica, Entrevista presencial, No-respuesta.

INTRODUCCIÓN

Como es sabido, la no respuesta constituye una fuente de error digna de consideración en la investigación social mediante encuesta que ha suscitado la atención de los especialistas, generando una amplia literatura sobre la materia que está básicamente recogida en algunas publicaciones generalistas (Díaz de Rada, 2000; Sánchez Carrión, 2000). El estudio del problema, sin embargo, ha concluido que resulta muy difícil determinar con precisión su efecto en los datos obtenidos con una encuesta. Además, bajo el rótulo de no respuesta se incluyen diversos fenómenos que si bien afectan a la calidad del dato obtenido se refieren a diferentes asuntos, eventualmente relacionados entre sí (González, Padilla y Pérez, 1998): tasa de cobertura, tasa de respuesta de una unidad muestral, tasa de respuesta en el cuestionario, tasa de no contacto.

En cualquier caso, no se puede soslayar que la no respuesta es una falta de información que comporta fundamentalmente dos problemas: sesgo en la estimación e incremento de la varianza muestral, ya que se reduce el tamaño de la muestra (como es sabido, la varianza y el tamaño muestrales guardan una relación inversa). La relación entre tamaño de la no respuesta y el sesgo del estimador es, aunque probablemente más importante, menos clara, puesto que el último depende además de las características del respondiente y del no respondiente, si bien teóricamente y en términos generales:

$$E(\bar{y}_1) - \bar{Y} = \bar{Y}_1 - \bar{Y} = \bar{Y}_1 - (W_1\bar{Y}_1 - W_2\bar{Y}_2) = W_2(\bar{Y}_1 - \bar{Y}_2)$$

donde \bar{Y}_i y W_i son la media y el tamaño relativo del estrato i , tomando i el valor 1 si el estrato está formado por las unidades que responden al primer intento y 2 si el estrato está formado por las unidades que no responden al primer intento, y siendo \bar{Y}_i la media poblacional de la característica estudiada a estimar (Ruiz, 1986). Y también en términos generales puede establecerse para la varianza muestral que:

$$E(s^2) - S^2 \cong P_2(S_1^2 - S_2^2) - P_1P_2(\bar{y}_1 - \bar{y}_2)^2$$

donde S^2 es la varianza poblacional y P_1 y P_2 las proporciones de unidades que responden y no responden, respectivamente, que pueden ser estratificadas en tamaños relativos (Ruiz y Santos, 1988).

En la medida que la precisión del estimador afecta a la representatividad del dato y que ésta es la cuestión fundamental en las encuestas (trabajando con muestras), parece obvio que la reducción de la no respuesta al mínimo posible es un objetivo insoslayable en la investigación social mediante encuesta. Con todo, también es

evidente que el mismo tamaño de una tasa de no respuesta no posee la misma importancia en una encuesta que en otra: depende del peso de la característica o cuestión a estimar en la población que una determinada tasa de no respuesta tenga mayor o menor relieve en una investigación mediante encuesta (Platek, 1986:74).

Cuando la no respuesta es de la entidad suficiente como para afectar a la representatividad de la información obtenida con una encuesta nos encontramos efectivamente ante un problema que hay que intentar solucionar en lo posible. Si la no respuesta tiene que ver con la falta de contacto de la persona indicada según el diseño de la investigación (probablemente el más grave de los tipos de no respuesta), hay que adoptar alguna estrategia que elimine o minimice el problema, evitando reducir el tamaño de la muestra y la falta de aleatoriedad de la selección de elementos muestrales: no podemos contentarnos con muestras menores ni sustituir arbitrariamente las entrevistas no conseguidas sin que ello repercuta negativamente en la representatividad de los datos de la encuesta.

Cuando no se consigue entrevistar a una persona predeterminada en una encuesta, las estrategias más habituales son la encuestación delegada (método *proxy*: recabar los datos con una persona cercana), la imputación y la sustitución (al azar o intencionada). Todos estos procedimientos se hallan bien documentados en la literatura sobre el tema (v.g. Díaz de Rada, 2000; Platek, 1986; Sánchez Carrión, 2000) y poseen sus ventajas e inconvenientes, entre los que no falta la consideración de costes. La mejor estrategia, sin embargo, siempre que el tiempo y el presupuesto disponibles lo permitan, consiste en la repetición del intento de entrevista (*callback*), pues si finalmente ésta se consigue se conserva el tamaño muestral del diseño y la aleatoriedad que permitirá la inferencia estadística.

El caso que estudiamos en estas páginas trata de la llamada no respuesta *total* en una encuesta de hábitos deportivos en un gran municipio madrileño, es decir, una no respuesta derivada del fracaso del contacto con el entrevistado preseleccionado. Aquí se ha abordado el problema de la no respuesta con una estrategia basada principalmente en la repetición del intento de entrevista cuando ésta no ha tenido lugar con un primer intento, optando por la sustitución con un método de azar del entrevistado preseleccionado cuando al tercer intento no se ha podido lograr la entrevista. Los resultados obtenidos con esta estrategia en las entrevistas domiciliarias y telefónicas empleadas en la encuesta y su discusión constituyen la cuestión de la que nos ocupamos seguidamente.

ÉXITO DEL CONTACTO EN UNA ENCUESTA DE HÁBITOS DEPORTIVOS

MUESTRA Y PROCEDIMIENTO

La encuesta sobre hábitos deportivos realizada en un gran municipio de la región de Madrid ha contado con un marco muestral de 91.097 personas (residentes de 16 y más años). La muestra obtenida, estratificada por distritos con afijación proporcional, es de 600 individuos. En tres de los cuatro distritos en los que está distribuida territorialmente la población la encuesta se ha llevado a cabo en la modalidad de entrevistas domiciliarias, mientras que en el distrito restante se ha realizado en la modalidad de entrevistas telefónicas. El procedimiento de selección de entrevistados ha sido mediante rutas aleatorias en el caso de las entrevistas domiciliarias y mediante marcación aleatoria automática (programa CATI) en el caso de las entrevistas telefónicas. La selección de unidades muestrales últimas en ambos casos se ha efectuado cumpliendo cuotas de sexo y edad. El trabajo de campo en ambas submuestras se realiza en horarios idóneos para localizar en el domicilio o al teléfono a los encuestados de los distintos estratos muestrales del diseño y su duración es de tres semanas.

El diseño de esta encuesta ha diferenciado los cuatro distritos de la ciudad a efectos muestrales en virtud de la accesibilidad que presentan para los entrevistadores. Así, mientras que tres de ellos, en el casco urbano, no ofrecen mayores dificultades para acceder a los domicilios aleatoriamente seleccionados, el cuarto, constituido por urbanizaciones cerradas y vigiladas, las presenta notables. Por esta razón se opta por la modalidad de encuesta telefónica para este último distrito.

La estrategia adoptada para mantener el tamaño muestral y la aleatoriedad de las entrevistas es la repetición del intento (encuestación repetida o *callback*), tanto en el caso de la modalidad domiciliaria de encuesta como en la telefónica, revisitando el domicilio o llamando de nuevo por teléfono, en momentos diferentes. Cuando al tercer intento no se ha conseguido realizar la entrevista, el encuestador opta por hacer una sustitución del entrevistado predeterminado en el diseño. Como ya hemos señalado, la sustitución se efectúa también mediante un procedimiento aleatorio. El criterio de reintento de la entrevista es “no contactar con el individuo preseleccionado”, bien por ausencia del mismo en el domicilio/nº teléfono, bien por rechazo a ser entrevistado.

PROGRESIÓN DE LA DIFICULTAD DE CONTACTO CON EL ENTREVISTADO

Las dos modalidades de entrevista utilizadas en la encuesta arrojan diferentes tasas de no respuesta a lo largo del proceso de consecución de las entrevistas previstas en el diseño. El indicador utilizado para medir la dificultad de contacto con el entrevistado (tasa de no respuesta *provisional*) es el número de intentos necesarios para conseguir la entrevista predeterminada.

Como puede verse en la tabla 1, la encuesta telefónica presenta una tasa de éxito mucho mayor en la consecución de la entrevista al primer intento (menor tasa de no respuesta provisional): el 61,3% de las entrevistas telefónicas consiguen realizarse al primer intento, frente al 21,2% de las domiciliarias. Sin embargo, la situación se nivela muy notablemente al considerar los tres primeros intentos: mientras que el éxito en la consecución de la entrevista llega al 67,2% en el caso de la encuesta telefónica (sube en 5,9 puntos porcentuales), en la encuesta domiciliaria alcanza el 61,7% (sube 40,5 puntos). Es decir, con un primer intento la tasa de no respuesta provisional es sólo del 38,7% en la encuesta telefónica, mientras que en la domiciliaria alcanza el 78,8%, pero considerando dos intentos más las tasas de no respuesta tienden a igualarse, siendo de 32,8% y 38,3% respectivamente. A partir de tres intentos de contacto con el entrevistado fallidos se realiza, como se ha advertido, una sustitución. Entonces la tasa de éxito de la encuesta domiciliaria incluso supera a la de la encuesta telefónica, llegando a ser de 89,6% frente a 83,2%, respectivamente (las tasas de no respuesta provisional son sólo de 10,4% en el caso de la encuesta domiciliaria y de 16,8% en el caso de la encuesta telefónica).

Tabla 1

Nº de intentos para conseguir la entrevista	Resultado del intento	% de logro de entrevistas	
		Entrevistas domiciliarias	Entrevistas telefónicas
Al primer intento	Éxito	21,2	61,3
	Acumulado	21,2	61,3
	No respuesta	78,8	38,7
De dos a tres intentos	Éxito	40,5	5,9
	Acumulado	61,7	67,2
	No respuesta	38,3	32,8
De cuatro a seis intentos	Éxito	27,9	16,0
	Acumulado	89,6	83,2
	No respuesta	10,4	16,8
Más de seis intentos	Éxito	10,4	16,8
	Acumulado	100,0	100,0
	No respuesta	0,0	0,0

Es decir, si observamos solamente la tasa de éxito del primer intento de entrevista se podría concluir que la efectividad de la encuesta (entrevista) telefónica es mucho mayor que la domiciliaria, en lo que se refiere a mi-

nimizar la no respuesta del encuestado, reforzándose la idea, frecuentemente sostenida en la literatura (Bosh y Torrente, 1993; Díaz de Rada, 2002; Wert, 2000), de que la encuesta telefónica presenta también a estos efectos una considerable ventaja (además de otras: menor coste, mayor rapidez, semejante capacidad informativa, entre otras) sobre el resto. Pero al observar el progreso de la tasa de éxito de ambas modalidades de encuesta, en este caso, vemos claramente que la encuesta domiciliaria iguala rápidamente y luego supera a la telefónica en lo referido al número de intentos necesarios para lograr la entrevista predeterminada en el diseño. Este hecho abonaría la tesis, contraria a la que antes señalábamos y recogida o defendida por algunos autores (Alvira, 2004; Arias y Fernández, 1998; Cea, 1996; Platek, 1986), de que es precisamente la modalidad de encuesta domiciliaria la que presenta menores tasas de no respuesta, conclusión refrendada empíricamente en estudios tanto pasados (v.g. Thornberry, 1986) como recientes (v.g. Salinas, Calvo y Aguilar, 2004).

Pudiera ser, sin embargo, que no sea tanto la modalidad de encuesta cuanto el perfil sociodemográfico o psicosociológico de los submarcos muestrales (los distritos) la variable que explicase en todo o en parte las diferentes tasas de no respuesta provisional que hemos encontrado usando dos tipos de entrevista (domiciliaria en el casco urbano, telefónica en urbanizaciones), tal como han hecho notar algunos especialistas en el problema de la no respuesta (De Maio, 1980; Goyder, 1987; Groves, 1989; Smith, 1983). Con objeto de arrojar alguna luz sobre esta cuestión hemos llevado a cabo en primer lugar un control estadístico utilizando la información que disponemos de las variables de clasificación sociodemográfica de los encuestados.

En las tablas 2, 3, 4, 5 y 6 se muestra el resultado del control efectuado. Como podemos ver, las dos submuestras no presentan diferencias estadísticamente significativas en relación con las variables sexo o forma de convivencia. Sí las presentan en relación con las variables edad, nivel educativo y ocupación, aunque en el primer caso la diferencia entre ambas submuestras es sólo notoria entre los encuestados más jóvenes. En lo que se refiere al nivel educativo y a la ocupación las diferencias son más acusadas, pero no resulta claro en qué medida las mismas podrían explicar una mayor o menor facilidad para conseguir la entrevista que comportase distintas tasas de no respuesta provisional. Así, es evidente que en la submuestra donde se han llevado a cabo las entrevistas telefónicas (distrito de urbanizaciones) el nivel socioeducativo es en general más alto, pero esta circunstancia no implica necesariamente una mayor accesibilidad para el encuestador. Además, si cruzamos la tasa de éxito en los sucesivos intentos de entrevista con el tipo de entrevista practicado, controlando por nivel educativo, siempre encontramos tasas muy superiores de éxito al principio y menores al final del proceso de encuestación para las entrevistas telefónicas con independencia del nivel educativo de los encuestados. Y lo mismo puede argumentarse cuando tenemos en cuenta la ocupación de los encuestados en las dos submuestras (en las que por otra parte sólo hallamos diferencias notables para las categorías de parados, pensionistas y estudiantes), pues el patrón general de que las tasas de no respuesta son más altas en las entrevistas domiciliares que en las telefónicas al principio del proceso de encuestación y más bajas al final no se modifica en general cuando cruzamos la tasa de éxito en los sucesivos intentos de entrevista con el tipo de entrevista practicado, controlando por ocupación.

Tabla 2
Porcentaje de hombres y mujeres

Sexo	Entrevistas domiciliarias	Entrevistas telefónicas
Hombres	49,1	43,7
Mujeres	50,9	56,3

$\chi^2 = 1,101$; Sig. = 0,294

Tabla 3
Porcentaje de grupos de edad

Edad	Entrevistas domiciliarias	Entrevistas telefónicas
16-19 años	8,5	3,4
20-24 años	6,2	14,3
25-34 años	24,7	20,2
35-44 años	21,0	21,0
45-54 años	14,6	18,5
55-64 años	12,1	10,9
65 y + años	12,9	11,8

$\chi^2 = 13,278$; Sig. = 0,049

Tabla 4
Porcentaje de niveles educativos

Nivel educativo	Entrevistas domiciliarias	Entrevistas telefónicas
Primarios o menos	16,6	-
EGB, Bach. Elem.	25,8	1,7
ESO/FP1/BUP ...	26,6	5,9
COU/FP2/Bach. S.	13,1	29,4
Universitarios	17,9	63,0

$\chi^2 = 152,4$; Sig. = 0,000

Tabla 5
Porcentaje de ocupaciones

Ocupación	Entrevistas domiciliarias	Entrevistas telefónicas
Trabajan	55,5	57,1
En paro	6,2	1,7
Ama de casa	14,1	15,1
Pensionistas	14,3	8,4
Estudiantes	9,6	16,8

$\chi^2 = 12,077$; Sig. = 0,034

Tabla 6
Porcentaje de forma de convivencia

Convivencia	Entrevistas domiciliarias	Entrevistas telefónicas
Solo/a	10,8	9,2
Con sus padres	21,6	25,2
Con su pareja	24,1	16,0
Con pareja e hijos	38,9	45,4
Solo/a con hijos	4,2	3,4
Otros	0,4	0,2

$\chi^2 = 9,281$; Sig. = 0,158

Cabe también tener en cuenta el perfil psicosociológico de la población encuestada en el sentido de observar si existe alguna singularidad actitudinal de la misma que pudiese repercutir en la accesibilidad para el encuestador o en la disposición a ser entrevistado (Groves, Cialdini y Couper, 1992). No conocemos con suficiente detalle las características psicosociales generales de la población encuestada en este caso, pero sí tenemos alguna información de la misma sobre sus actitudes hacia la práctica físico-deportiva (temática central de la encuesta). Y en este sentido los datos disponibles no permiten establecer especificidad alguna que hiciese de la población encuestada un caso raro en lo que se refiere a comportamientos diferenciales a la hora de responder (o no hacerlo) a una encuesta sobre hábitos deportivos. La tabla 7 y los gráficos 1 y 2 sirven como ejemplo de que la población encuestada no muestra rasgos especiales en lo que se refiere a actividad deportiva, pues ésta, al considerar el sexo, la edad o el nivel educativo de los encuestados, no ofrece singularidad notoria alguna. En la población encuestada se reproducen las pautas generales de actividad físico-deportiva que observamos en la región de Madrid y en España: mayor porcentaje de hombres que de mujeres que practican deporte, descenso de la actividad deportiva con la edad, aumento de la práctica deportiva con el nivel educativo. Las segmentaciones por características sociodemográficas de la práctica deportiva en la población encuestada, que aquí omitimos por razones de espacio, también presentan semejanzas con los de otras encuestas a nivel regional o nacional y no permiten suponer, por tanto, que nos hallamos ante una población extraña a los efectos estudiados.

Tabla 7
Porcentaje de práctica físico-deportiva por sexo

Ámbito	Hombres	Mujeres
Municipio	58,7	40,7
Región	64,2	47,7
España	45,0	30,0

Gráfico 1
Actividad físico-deportiva por edad en Municipio, Región de Madrid y España

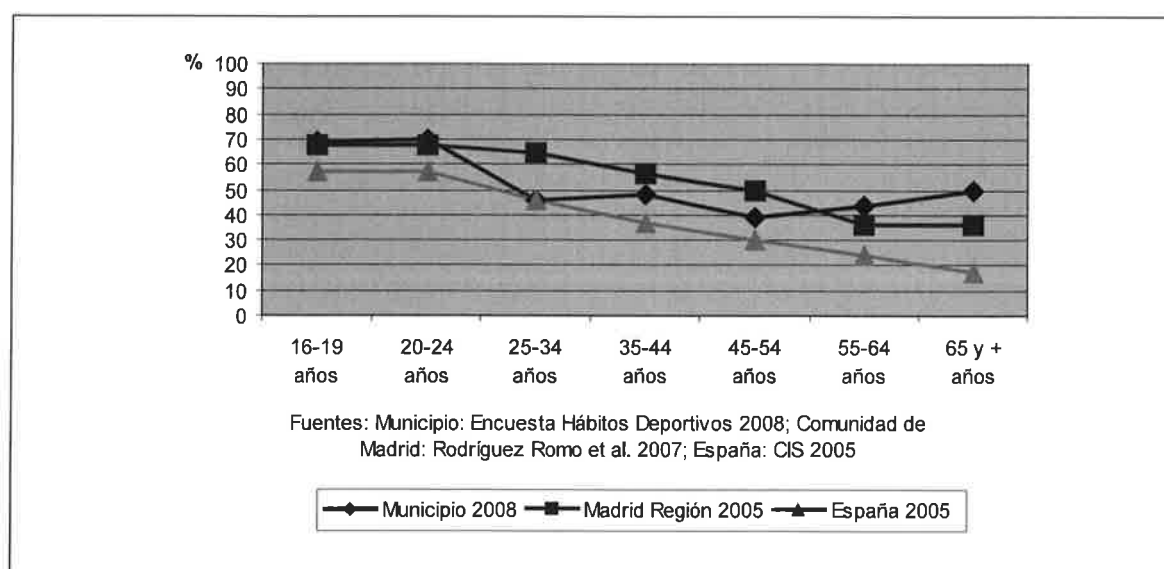
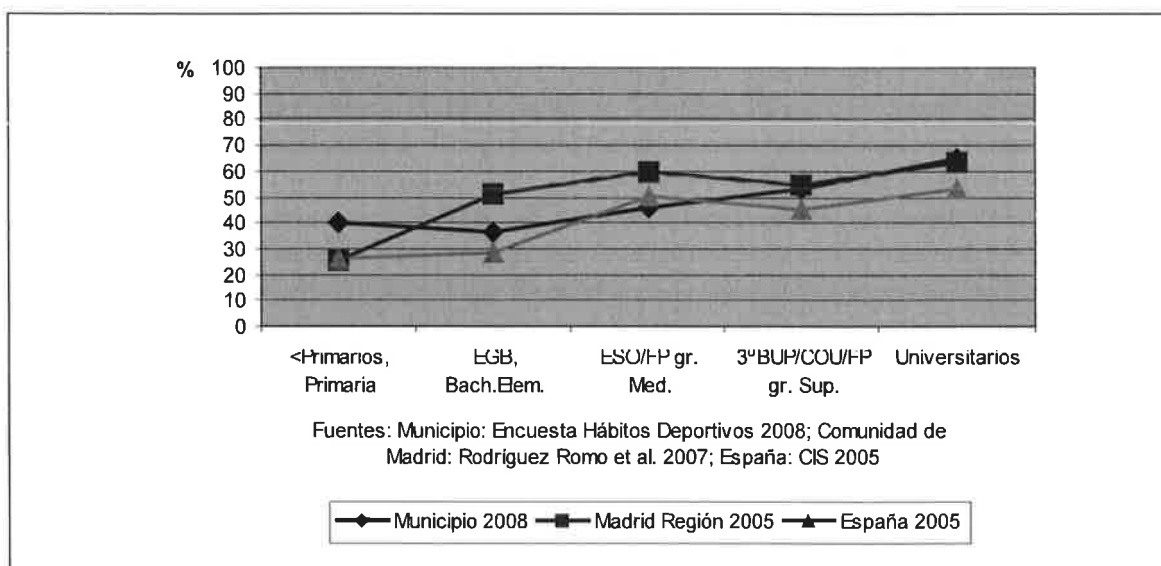


Gráfico 2
 Actividad físico-deportiva por nivel educativo en Municipio, Región de Madrid y España



Finalmente, tampoco otras consideraciones relativas a factores o circunstancias que pudiesen afectar al comportamiento respondiente de los encuestados, como la temática de la encuesta, las preguntas del cuestionario (semejantes en ambas modalidades de entrevista) o las circunstancias sociopolíticas, parecen jugar papel alguno en el sentido de producir conductas diferenciales en las dos submuestras. Los encuestadores empleados en los campos de las dos modalidades de encuesta tampoco presentan en principio rasgos personales diferenciales que pudiesen explicar distintos comportamientos respondientes de los encuestados.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De todo lo anteriormente expuesto se desprende que no parece que pueda atribuirse otra causa a los dos distintos patrones de no respuesta provisional encontrados en esta encuesta que no sea, precisamente, la utilización de dos diferentes modalidades de entrevista en las dos submuestras con las que se ha trabajado en la misma. Al considerar los factores posibles que potencialmente influyen en el comportamiento de los seleccionados para realizar una encuesta, no hemos podido determinar que los de tipo sociodemográfico ni los de tipo psicosociológico influyan de forma directa y clara en las tasas de no respuesta observadas en las dos modalidades de entrevista utilizadas en esta encuesta atendiendo a las peculiaridades urbanas del municipio donde se ha llevado a cabo. Más bien al contrario, los controles estadísticos realizados inducen a pensar que esos factores guardan poca o ninguna relación con el comportamiento diferencial de no respuesta provisional encontrado en las dos submuestras. En el caso del control por variables sociodemográficas, se observa que o bien las diferencias entre las submuestras no son estadísticamente significantes o que cuando lo son no parecen relevantes para explicar el comportamiento diferencial de no respuesta provisional hallado. En el caso del control en virtud del factor psicosocial los datos de la encuesta no permiten suponer que en relación con la actividad deportiva se den rasgos especiales de la población que pudiesen repercutir de algún modo en la no respuesta diferencial. Tampoco otros factores de los que se consideran comúnmente como vinculados a la no respuesta parecen jugar aquí papel relevante alguno.

Por consiguiente, todo apunta a que, efectivamente, algo relacionado con la propia modalidad de entrevista produce distribuciones de frecuencia de no respuesta invertidas en las dos submuestras de la encuesta. Una

explicación que nos parece plausible es que la distinta metodología de entrevista opera entre los encuestados de modo que les hace más aquiescentes a ser entrevistados cuando el encuestador realiza el contacto en persona que cuando lo realiza por teléfono: la presencia de alguien visible e identificado, de “carne y hueso” parece que resulta más confiable y más convincente (logra transferir mayor presión para dejarse entrevistar y/o concertar una entrevista posterior) que la mera voz transmitida por teléfono. Así, aunque para los encuestados es más cómodo (y menos amenazante) contestar al teléfono y responder a unas preguntas que atender a alguien en casa, cuando de lo que se trata es de dar “otra oportunidad” para ser entrevistado resulta menos violento decir “no” sin tener al solicitante delante que teniéndolo.

Por añadidura, hay que tener en cuenta que para realizar una entrevista domiciliaria es condición necesaria, obviamente, que se abra la puerta de la casa a un extraño y que para realizar una entrevista telefónica basta con que el encuestado descuelgue el teléfono, lo cual aumenta naturalmente la probabilidad de no respuesta en la encuesta domiciliaria, al menos inicialmente, en comparación con la telefónica. El que al primer intento de entrevista la modalidad telefónica alcance un éxito del 61% y la domiciliaria lo logre sólo del 21% parece, por tanto, algo perfectamente lógico. El que a medida que avanza el proceso de reintentos las tasas de no respuesta se equilibren e incluso den ventaja (mayor tasa de respuesta) a la modalidad domiciliaria difícilmente abriga otra explicación que la intervención directa del encuestador, la interacción cara a cara entre personas. Abona esta explicación el que *antes de llevarse a cabo sustitución alguna* en cualquiera de los campos de los dos tipos de modalidad de encuesta (a partir del tercer intento de contacto), la modalidad de entrevista domiciliaria ya ha conseguido una reducción de la no respuesta con el segundo intento de 21 puntos porcentuales, frente a sólo cuatro puntos de la telefónica, y de 19 puntos con el tercer intento, frente a sólo dos puntos de la telefónica.

También pensamos que cuando la entrevista no se produce al primer intento por no hallarse nadie en la vivienda la presencia del encuestador *in situ* es asimismo un elemento dinamizador de la consecución de la entrevista en un momento posterior sin acudir a la sustitución. Éste es un extremo que no se ha comprobado científicamente en este caso, pero alguna investigación sobre el protagonismo de los encuestadores permite albergar esta idea (Díaz de Rada y Núñez, 2008:108-138).

Por otro lado, puede considerarse una debilidad de esta investigación el hecho de que no se haya podido diferenciar si el reintento o la sustitución se llevan a cabo debido a la negativa a ser entrevistado del encuestado preseleccionado o a su ausencia del domicilio o “del teléfono”, dato que hubiese contribuido considerablemente a matizar la naturaleza de la tasa de no respuesta. Sin embargo, pensamos que una u otra circunstancia ha podido darse tanto en una modalidad de campo como en la otra, de modo que es muy posible que se haya producido una suerte de “compensación por azar” que equilibre el potencial sesgo producido por la falta de diferenciación aludida.

En definitiva, si a las virtudes que la investigación en metodología de encuestas ha puesto de manifiesto respecto de la encuesta domiciliaria o personal, sobre todo en el sentido de mayor confiabilidad y mayor capacidad de recoger información de calidad, se le une evidencia empírica que muestre una menor tasa de no respuesta en un proceso de reintentos de entrevista suficientemente largo, pensamos que sólo razones de coste del trabajo de campo pueden hacer a los investigadores sociales optar por las encuestas telefónicas, especialmente para estudiar asuntos en los que se precisa recabar datos de alta calidad informativa. El hecho de que diversos cambios sociológicos recientes impliquen mayores problemas de contactación domiciliaria (Díaz de Rada y Núñez, 2008) debe ponerse al lado de los problemas que el actual uso generalizado de la telefonía móvil asimismo comporta para la modalidad de encuesta telefónica (Alija, 2006; Pasadas, Trujillo, Zarco y Soria, 2006).

En todo caso, parece evidente que es necesario continuar la investigación de la no respuesta en las encuestas de nuestro país para esclarecer una realidad empírica con resultados en ocasiones contradictorios. Finalmente, es probable que resulte sobremanera útil el estudio detallado de modalidades combinadas de encuesta, como la experimentada actualmente por el INE en la EPA (Ballano y Martínez, 2000; García y Gil, 2007), para avanzar en nuestro conocimiento de la evitación de la no respuesta en encuestas sociológicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvira, F. (2004): *La encuesta: una perspectiva general metodológica*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas
- Alija, J.F. (2006): "La extensión de la telefonía móvil, ¿una amenaza para la encuestación telefónica? Una respuesta basada en el análisis de la influencia del teléfono móvil en los estudios de satisfacción de clientes", *Metodología de Encuestas*, vol. 8, 109-112
- Ayuntamiento de Alcobendas (2008): *Encuesta sobre hábitos deportivos de los ciudadanos de Alcobendas*, Documento de Trabajo nº 95, Madrid, Ayuntamiento de Alcobendas
- Ballano, C. y Martínez, M.A. (2000): "Características de la no respuesta en la Encuesta de Población Activa", *Estadística Española*, Vol. 42, nº 146, 263-277
- Bosh, J.L. y Torrente, D. (1993): *Encuestas telefónicas y por correo*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas
- Cea D' Ancona, M.A. (1996): *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*, Madrid, Síntesis
- Centro de Investigaciones Sociológicas (2005): *Los hábitos deportivos de los españoles*, Estudio 2599, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas
- De Maio, T.J. (1980): "Refusals: who, where and why?", *Public Opinion Quarterly*, 44, 223-233
- Díaz de Rada, V. (2000): *Problemas originados por la no respuesta en investigación social: definición, control y tratamiento*, Pamplona, Universidad Pública de Navarra
- (2002): *Tipos de encuesta y diseños de investigación*, Pamplona, Universidad Pública de Navarra
- Díaz de Rada, V. y Núñez, A. (2008): *Estudio de las incidencias en la investigación con encuesta*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas
- García, M.A. y Gil, M.F. (2007): "Mejoras en el cuestionario electrónico de la encuesta de población activa en 2006", *Metodología de Encuestas*, vol. 9, 105-122
- González, A.; Padilla, J.L. y Pérez, C. (1998), "La calidad de la encuesta", en Rojas, A.J.; Fernández, J.S. y Pérez, C. (1998): *Investigar mediante encuestas*, Madrid, Síntesis, 199-214
- Goyder, J. (1987): *The silent minority: nonrespondents in sample surveys*, Boulder (Col.), Westview Press
- Groves, R.M. (1989): *Survey errors and survey costs*, New York, John Wiley and Sons
- Groves, R.M.; Cialdini, R.B. y Couper, M.P. (1992): "Understanding the decision to participate in a survey", *Public Opinion Quarterly*, 56, 475-495
- Pasadas, S.; Trujillo, M.; Zarco, M. y Soria, M. (2006): "El impacto de la telefonía móvil en la cobertura de las encuestas telefónicas", *Metodología de Encuestas*, 2006, vol. 8, 137-145
- Platek, R. (1986): *Metodología y tratamiento de la no-respuesta*, Seminario Internacional de Estadística en Euskadi, Vitoria, Instituto Vasco de Estadística
- Rodríguez, G.; Mayorga, J.I.; Merino, A.; Garrido, M. y Fernández del Valle, M. (2007): *Hábitos deportivos de la población de la Comunidad de Madrid*, Madrid, Dirección General de Promoción Deportiva, Consejería de Cultura y Deportes de la Comunidad de Madrid
- Ruiz, M. (1986): "Sesgo de no respuesta en el intento n", *Estadística Española*, nº 112-113, 75-78
- Ruiz, M. y Santos, J. (1988): "Sesgo de no respuesta reiterada en la estimación de la varianza poblacional", *Qüestió*, vol. 12, nº 2, 145-148
- Salinas, J.M.; Calvo, A. y Aguilar, M.C. (2004): "Un análisis comparativo entre la entrevista telefónica y la entrevista presencial en la determinación de la prevalencia de los juegos de azar", *Metodología de Encuestas*, vol. 6, 2, 119-132
- Sánchez Carrión, J.J. (2000): *La bondad de la encuesta: el caso de la no respuesta*, Madrid, Alianza
- Smith, T.W. (1983): "The hidden 25 percent: an analysis of nonresponse on the 1980 General Society Survey", *Public Opinion Quarterly*, 47, 386-404
- Thornberry, O.T. (1986): *An experimental comparison of telephone and personal health interview surveys*, Hyattsville, M.D. National Center for Health Statistics
- Wert, J.I. (2000): "La encuesta telefónica", en García Ferrando, M.; Ibáñez, J. y Alvira F., *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Alianza, 3ª ed., 203-217