

¿IMPORTA EL PREFIJO? UNA APROXIMACIÓN A LAS DIFERENCIAS TERRITORIALES EN LAS PAUTAS DE RESPUESTA A LAS ENCUESTAS TELEFÓNICAS

Sara Pasadas del Amo
(spasadas@iesaa.csic.es)
Micaela Soria Zambrano
Marga Zarco Uribe-Echevarría

Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía. Campo Santo de los Mártires 7. (14004) Córdoba.

RESUMEN

El presente trabajo aborda el análisis de las incidencias ocurridas en el trabajo de campo de los estudios que utilizan la entrevista telefónica asistida por ordenador como procedimiento de recogida de datos. La literatura reciente en torno al problema de la no respuesta coincide en señalar la creciente dificultad para completar las muestras previstas en el diseño de las investigaciones basadas en la realización de encuestas tanto personales como telefónicas. Esta dificultad se manifiesta en los dos principales componentes de la no respuesta: la localización de las unidades muestrales y su disposición a participar en la encuesta. El objetivo de este artículo es el de poner de manifiesto esta complejidad a partir de la descripción de las incidencias producidas en el trabajo de campo de dos investigaciones realizadas por el Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía (IESAA/CSIC) y cuyo procedimiento de recogida de datos es la encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI). Asimismo, se pretende determinar en qué medida influye el ámbito territorial de las investigaciones en las dificultades experimentadas en el trabajo de campo.

Palabras clave: Entrevistas Telefónicas, Incidencias, Trabajo de Campo, No respuesta.

ABSTRACT

The present work undertakes the analysis of fieldwork outcomes of studies that use the computer assisted telephone interview as a procedure for the collection of data. The recent literature centered on the problem of non-response signals the growing difficulty in completing designed samples for both personal and telephone survey-based research. This difficulty is manifested in the two principal components of the non-response: the accessibility of potential respondents and their willingness to participate in the survey. The objective of this article is to give an example of these problems from the description of fieldwork outcomes of two studies carried out by the Institute of Advanced Social Studies of Andalusia (IESAA/CSIC), whose procedure of data collection is the computer assisted telephone interview (CATI). Likewise, the intention is to determine to what extent variables related to the place of residence of potential respondents influence difficulties experienced in the fieldwork of CATI surveys.

Keywords: Telephone Interviews, Response Trends, Fieldwork, Non response

Introducción

El problema de la no respuesta es un tema que viene preocupando al sector desde hace décadas. La literatura reciente en torno a este aspecto de la investigación mediante encuestas coincide en señalar una evolución negativa en los dos principales componentes de la variable: la inaccesibilidad de los encuestados potenciales y su rechazo a participar en encuestas tanto de carácter personal como telefónico (Núñez Villuendas, 2005; Tuckel y O'Neill, 2001; Groves y Couper, 1998).

En la base de esta evolución negativa se encuentran diversos factores de carácter social, cultural, económico y tecnológico. Los extensos horarios laborales y el aumento del tiempo dedicado a los desplazamientos al lugar de trabajo, así como la extensión de las actividades de ocio y tiempo libre, explican que buena parte de la población pase menos tiempo en el hogar. Por otro lado, la aparición de nuevas tecnologías está condicionando el modo de entender la comunicación en la actualidad. Tecnologías clásicas para la comunicación a distancia como la telefonía fija o el correo tradicional (*snail-mail*) pierden importancia en pro de otras de reciente aparición como el teléfono móvil o Internet (Kuusela y Simpanen, 2002; Roy y Vanheuverzwyn, 2002; Kuusela, Vehovar & Callegaro, 2006). Asimismo, otros dispositivos tecnológicos como el contestador y servicios como la identificación de llamadas entrantes o el filtrado de llamadas, unidos a la saturación de la población ante las demandas crecientes del sector del marketing y la investigación comercial y social, son factores que explican en buena medida la disminución en los niveles de respuesta de las encuestas con respecto a décadas anteriores (Tuckel y O'Neill, 2001; Piekarsky, 2000).

Todos estos cambios conllevan retos de adaptación para los distintos niveles del sector de la investigación mediante encuestas e inciden de manera fundamental en las dificultades encontradas durante el trabajo de campo de las encuestas personales y telefónicas. En las páginas siguientes nos proponemos hacer un acercamiento a este fenómeno a partir del análisis de las incidencias producidas en el trabajo de campo de dos investigaciones realizadas por el Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía (IESAA/CSIC) y cuyo procedimiento de recogida de datos es la encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI), y, más concretamente, en el modo en que variables relacionadas con el ámbito territorial de la investigación —como el tamaño de hábitat y la Comunidad Autónoma de residencia de los encuestados potenciales— influyen sobre éstas.

Descripción del análisis realizado

Para conseguir los objetivos propuestos se han analizado los datos de las incidencias producidas durante el trabajo de campo de dos encuestas, de ámbito nacional y regional, realizadas durante el año 2005 en el laboratorio CATI del Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía (IESAA/CSIC). La primera encuesta analizada es producto de un convenio de colaboración entre Canal Sur Radio y el IESAA. Se trata de un estudio de opinión de ámbito andaluz para el cual se realizaron 1000 encuestas representativas de la población andaluza mayor de 18 años. En el segundo caso, se recogen las incidencias producidas en el proceso de realización de una encuesta de ámbito nacional que formó parte de un convenio más amplio de colaboración entre el IESAA y la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración. Para cumplir los objetivos de esta investigación se realizaron 2400 encuestas a personas mayores de 18 años residentes en el conjunto del estado español.

Cuadro 1.

Ficha Técnica DE LOS ESTUDIOS ANALIZADOS

Radiobarómetro Canal Sur (Estudio IESAA-CE0504)

ÁMBITO: Comunidad Autónoma de Andalucía.

UNIVERSO: El universo teórico del estudio lo conforma la población andaluza mayor de 18 años. El universo práctico se corresponde con la población andaluza que dispone de teléfono fijo en el hogar.

TAMAÑO DE LA MUESTRA: Se realizó un total de 1000 entrevistas telefónicas asistidas por ordenador (CATI) mediante cuestionario estructurado. El cuestionario tenía una duración media de 8 minutos. El trabajo de campo se realizó en abril de 2005. La duración del mismo fue de 4 días.

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN: Muestreo aleatorio estratificado por tamaño de hábitat de la localidad donde se encuentra el domicilio. Selección de la unidad final mediante cuotas de sexo y edad proporcionales a la población del estrato.

MARGEN DE ERROR: El margen de error es de + 3,16% para los datos globales y con un nivel de confianza del 95,5%.

Opiniones de los españoles en materia de Racismo y Xenofobia (Estudio IESAA-CE0509)

ÁMBITO: Nacional.

UNIVERSO: El universo teórico del estudio lo conforma la población mayor de 18 años residente en España. El universo práctico se corresponde con aquella parte de la población definida que dispone de teléfono fijo en el hogar.

TAMAÑO DE LA MUESTRA: Se han realizado 2400 entrevistas distribuidas proporcionalmente por Comunidad Autónoma y tamaño del municipio de residencia de la persona encuestada. El cuestionario tenía una duración media de 13 minutos. El trabajo de campo se realizó en diciembre de 2005. La duración del trabajo de campo fue de 14 días.

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN: Muestreo aleatorio estratificado por Comunidad Autónoma y tamaño de hábitat de la localidad donde se encuentra el domicilio. Selección de la unidad final mediante cuotas de sexo y edad proporcionales a la población del estrato.

MARGEN DE ERROR: El nivel de error máximo absoluto para proporciones es del $\pm 2\%$ para el conjunto de la población.

El cuadro anterior muestra de manera esquemática la ficha técnica de ambas investigaciones. No obstante, antes de pasar al análisis de las incidencias en el trabajo de campo, merece la pena detenerse algo más en la descripción de los procedimientos de muestreo y de selección de la unidad muestral empleados, en la medida en que este diseño afecta a las incidencias producidas. En ambos estudios se optó por un muestreo aleatorio estratificado sobre la base del directorio telefónico del ámbito territorial estudiado (base de datos INFOBEL). Se establecieron estratos proporcionales al tamaño de hábitat de residencia de la persona entrevistada en el caso de la encuesta de ámbito andaluz, y a la Comunidad Autónoma y hábitat de residencia de la persona entrevistada en la encuesta de ámbito nacional. Asimismo, se establecieron cuotas por sexo y edad proporcionales a la distribución de la población en cada estrato. La utilización de este tipo de muestreo da lugar a que los encuestadores rechacen los contactos positivos realizados con aquellos hogares cuyas características ya están suficientemente representadas en las entrevistas realizadas hasta el momento, es decir, cuando se han cubierto las cuotas correspondientes. Al emplear este tipo de muestreo, por tanto, cobra relevancia el análisis de la incidencia específica de rechazo por 'Fuera de cuotas'. Las bases de datos de teléfonos empleadas en ambas investigaciones respetaban la proporcionalidad según el número de encuestas definido en cada uno de los estratos (Comunidad Autónoma y/o tamaño de hábitat).

En cuanto al número de rellamadas, en ambos estudios se realizaron hasta cinco intentos diarios en distintos horarios durante un máximo de siete días con el fin de que estuvieran representados todos los horarios y días de la semana posibles.

Una de las ventajas que presenta la encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI) frente a otros procedimientos de encuestación es la recopilación automática de una ingente cantidad de información relacionada con el proceso de trabajo de campo. Así, junto a las entrevistas realizadas, el servidor archiva información relativa al resultado de cada una de las llamadas realizadas. En el caso concreto del programa de gestión de encuestas telefónicas Gandia CATI, esta información se vuelca en dos tipos de ficheros de incidencias: un primer fichero que recoge el resultado obtenido en la última llamada realizada a cada uno de los teléfonos y un fichero total de incidencias que incorpora la información relativa a cada uno de los intentos de llamada realizados en cada número. El análisis de ambos ficheros proporciona información relevante a dos niveles: por un lado, el fichero de incidencias totales aporta datos acerca de las situaciones acaecidas teniendo en cuenta el conjunto del trabajo de campo. A este tipo de incidencias las denominamos aquí *incidencias de proceso*. En segundo lugar, el fichero de incidencias últimas proporciona información del resultado obtenido a la conclusión del trabajo de campo. Por este motivo las hemos denominado *incidencias de resultado*.

Dado que el objetivo principal del artículo es analizar la influencia de variables externas al proceso del trabajo de campo sobre los resultados del mismo, en todos los casos se han tomado como base datos relativos a las incidencias de resultado. Como se ha señalado más arriba, estos datos corresponden a la última incidencia producida en cada número de teléfono una vez finalizado el trabajo de campo y son los más relevantes ya que se utilizan para calcular las distintas tasas empleadas en el análisis de la no respuesta (tasas de respuesta, rechazo, cumplimentación, etc.). Por el contrario, cuando el objetivo de la investigación consiste en determinar la influencia que tienen distintas variables relacionadas con el proceso de trabajo de campo —como la duración del cuestionario, el número de días del trabajo de campo, el horario de entrevistas, el número de revisitas/rellamadas, etc.— sobre las pautas de respuesta, las incidencias de proceso resultan más adecuadas pues reflejan los sucesos acaecidos durante el día a día del trabajo de campo.

Cuadro 2.

RELACIÓN DE INCIDENCIAS AUTOMÁTICAS DEL PROGRAMA GANDIA CATI

No contesta
 Comunica
 Averiado
 Rechaza entrevista
 Fuera de cuotas
 Aplaza entrevista sin comenzar
 Aplaza entrevista en grabación
 Entrevista correcta
 Contestador
 Fax
 Entrevista modificada
 Rechazo automático por fuera cuotas
 Rechazo por parámetros de rellamada
 Entrevista aumenta cuota
 Anular entrevista

El cuadro 2 muestra una lista exhaustiva de las incidencias automáticas recopiladas por el programa Gandia CATI. Junto a éstas, el programa permite predeterminar incidencias particulares o específicas para cada estudio así como la anotación en abierto de observaciones concretas por parte de los encuestadores. De este modo, es posible desglosar las incidencias automáticas en otras que resulten más informativas. Así, por ejemplo, en el análisis que presentamos a continuación se codificaron las observaciones de los encuestadores a los rechazos para identificar sus distintas causas.

Con el objetivo de facilitar la presentación e interpretación de los datos se ha procedido a reagrupar tanto las incidencias automáticas como las derivadas del proceso de codificación de las observaciones de los encuestadores. Para ello, se ha seguido fundamentalmente el esquema descrito por Vidal Díaz de Rada (Díaz de Rada, 2000). Las categorías y subcategorías empleadas en el análisis son las siguientes:

1. **NO CONTACTADOS** o **AUSENTES**: Bajo esta categoría se agrupan incidencias cuyo significado final es que no se ha llegado a establecer contacto en el número marcado. Los ‘No contesta’, ‘Comunica’, ‘Fax’, ‘Contestador’ y ‘Averiado’ forman parte de este grupo de incidencias.
2. **CONTACTADOS**: Agrupan aquellas incidencias que implican que se ha producido un contacto en el teléfono señalado. Dentro de esta categoría se distingue entre **No elegibles**, aquellos casos en los que la unidad muestral seleccionada no pertenecía a la población definida en el diseño de la investigación (empresas, residentes extranjeros, personas que no residen en el hogar, etc.) y **Elegibles**. Esta segunda categoría está formada por unidades muestrales que han sido localizadas y forman parte del universo objeto de estudio, con independencia de que contesten la encuesta (personas entrevistadas), la rechacen (rechazos) o no sean entrevistadas por estar cubiertas las cuotas correspondientes a su perfil (fuera de cuotas).

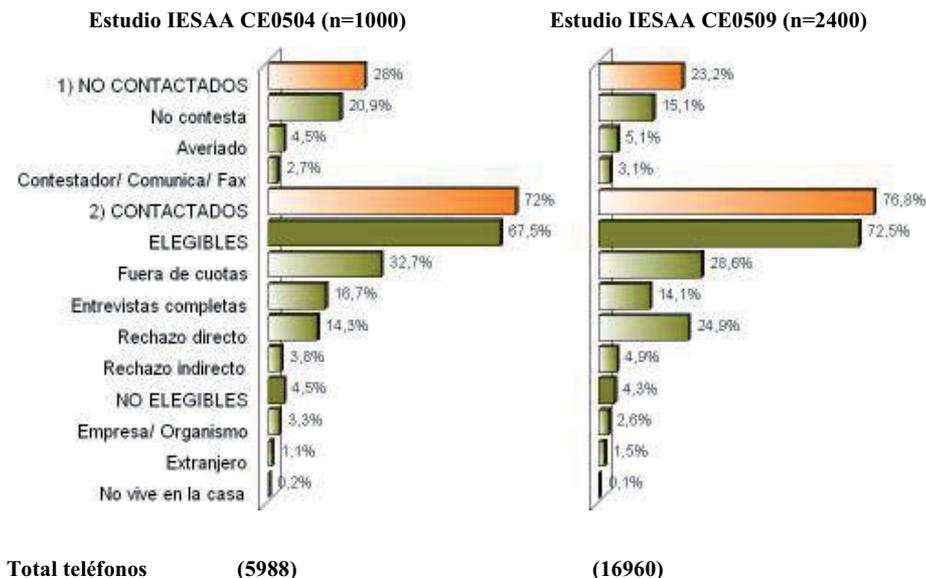
Resultados globales

Una vez descritos los estudios que forman la base del análisis y las distintas categorías empleadas, pasamos a analizar los resultados obtenidos en el mismo. Para ello, se presentan los datos globales relativos a las incidencias de resultado de ambos estudios. En un segundo momento, se analiza de qué modo influyen distintas características relacionadas con el ámbito territorial de la investigación, más concretamente el tamaño de hábitat y la Comunidad Autónoma asociados a cada número de teléfono, sobre estas incidencias.

En el caso del estudio de ámbito regional (Estudio CE0504), se realizaron 1007 entrevistas para una muestra prevista de n=1000. Para ello, se emplearon 5988 teléfonos y se realizaron 19503 llamadas en total. Sin embargo, es necesario señalar que en 1956 de estos teléfonos no se pudieron realizar entrevistas por estar cubiertas las cuotas correspondientes al perfil de los integrantes del hogar seleccionado. En cuanto al estudio CE0509, consistente en 2400 entrevistas distribuidas proporcionalmente al conjunto de la población española, se emplearon 16960 teléfonos y se realizaron 79399 llamadas para un total de 2421 encuestas finalizadas con éxito. También en este caso hay que matizar que 4857 de estos teléfonos fueron descartados por estar cubiertas las correspondientes cuotas.

Gráfico 1.

INCIDENCIAS DE RESULTADO DE LOS ESTUDIOS ANALIZADOS



El gráfico 1 muestra la importancia de las distintas incidencias encontradas en el trabajo de campo de los estudios analizados en lo que se refiere al resultado de la última llamada realizada a cada uno de los teléfonos. En este sentido, las incidencias detalladas en el gráfico representan el resultado del proceso de campo en su conjunto, sin tener en cuenta los intentos realizados hasta llegar al mismo.

Tal y como se puede observar en el gráfico, en aproximadamente uno de cada cuatro teléfonos no se ha logrado el contacto. Este nivel de no contacto es más elevado en el caso del estudio de ámbito regional (28% frente al 23,2%) probablemente como consecuencia de la brevedad en el trabajo de campo (cuatro días) lo que implica forzosamente un menor número de rellamadas en cada número (de media 3,3 contactos por teléfono frente a 4,7 contactos en el caso del estudio de ámbito nacional). El motivo principal de no contacto en ambos casos es la falta de respuesta al teléfono. Los 'no contesta' suponen cerca del 21% de las incidencias de resultado en el estudio andaluz y algo más del 15% en el nacional. Otro elemento a destacar dentro de los motivos de no contacto en ambos estudios es la existencia de aproximadamente un 5% de teléfonos averiados o erróneos, un indicador del grado de actualización de las bases de datos empleadas.

En tres de cada cuatro números de teléfono se ha logrado el contacto, si bien esto no significa que todos ellos sean elegibles para formar parte de la muestra de la investigación. En ambos estudios, aproximadamente el 4% de los teléfonos corresponde a unidades muestrales que no forman parte de la población objeto de investigación: empresas u organismos públicos, turistas o extranjeros que residen temporalmente y personas que no residen habitualmente en el hogar.

Los hogares elegibles para formar parte de la muestra del estudio suponen un 67,5% de los teléfonos empleados en el estudio de ámbito andaluz y el 72,5% en el caso del estudio de ámbito nacional. Bajo esta categoría se engloban las entrevistas realizadas con éxito, que suponen el 16,7% de las incidencias de resultado en el caso del estudio de ámbito andaluz y el 14,1% en el de ámbito nacional, los rechazos a participar en el estudio y los números descartados por estar cubiertas las correspondientes cuotas. Esta última incidencia supone cerca de uno de cada tres teléfonos empleados en los estudios (32,7% y 28,6% respectivamente).

Finalmente, en lo que se refiere al rechazo, se ha distinguido entre rechazo directo, formado por aquellas personas que han declinado participar en la encuesta de manera directa, y rechazo indirecto, para aquellos casos en los que se rechaza la participación aduciendo distintas razones como la edad, la falta de conocimiento del tema, la enfermedad, etc. En la encuesta andaluza el porcentaje de rechazo asciende al 18%, teniendo en cuenta tanto el rechazo directo (14,3%) como el indirecto (3,8%). En el caso de la encuesta de ámbito nacional, los niveles de rechazo son superiores, manifestándose este incremento tanto en el rechazo directo (24,9%) como en el indirecto (4,9%). En la base de esta diferencia entre ambas encuestas se hallan factores relacionados con las propias características de la investigación como la temática analizada o la duración del cuestionario, significativamente mayor en el caso de la encuesta de ámbito nacional. A este respecto, es necesario señalar que las cifras de rechazo analizadas incluyen los abandonos producidos durante la cumplimentación de la encuesta (entrevistas iniciadas no finalizadas), variable sobre la

que la duración del cuestionario influye de manera determinante. No obstante, como se expone más adelante, el ámbito territorial de ambas investigaciones es un factor a tener en cuenta en la explicación de esta diferencia ya que existe un comportamiento territorialmente diferenciado en lo que se refiere a las pautas de respuesta de las encuestas según el tamaño de hábitat y la Comunidad Autónoma de que se trate.

La influencia de las variables relacionadas con el territorio sobre las pautas de respuesta a las encuestas telefónicas.

Buena parte de las investigaciones realizadas sobre el tema de la no respuesta se han centrado en la influencia que tienen distintas variables relacionadas con el proceso de trabajo de campo —duración del cuestionario, número de días del trabajo de campo, horario de entrevistas, número de revisitas/rellamadas, actitud de los encuestadores, etc.— sobre las pautas de respuesta y no respuesta a las encuestas. Asimismo, existen diversos estudios que analizan la accesibilidad y el nivel de respuesta de ciertos perfiles de entrevistados potenciales. Como se ha señalado más arriba, nuestro objetivo consiste en analizar en qué medida puede influir el ámbito territorial de la investigación en las incidencias encontradas en el trabajo de campo. A este fin, se ha procedido a cruzar la información de las incidencias de resultado de ambos estudios por las variables territoriales incluidas en el diseño muestral: la variable hábitat en ambos estudios y la variable Comunidad Autónoma en el estudio de ámbito nacional. Los resultados obtenidos permiten afirmar que existe un comportamiento territorialmente diferenciado en lo que se refiere a las pautas de respuesta de las encuestas según el tamaño de hábitat y la Comunidad Autónoma de que se trate.

Diferencias en las pautas de respuesta según el tamaño de hábitat de residencia de la persona encuestada.

Las tablas 1 y 2 muestran la distribución de las incidencias de resultado de cada estudio en función del tamaño del hábitat de residencia asociado al número de teléfono. Con el objeto de contrastar si los resultados obtenidos en los distintos grupos analizados son significativos o no en relación a la población total, se ha empleado la prueba del chi-cuadrado. Los resultados de la prueba aparecen representados en las tablas con el símbolo de > / <. Un símbolo '<' significa que los resultados de la categoría son significativamente inferiores al dato global. Al contrario, un símbolo de '>' indica que el resultado de la categoría en ese indicador es significativamente superior al total. Asimismo, para reflejar si las diferencias entre grupos son estadísticamente significativas, las tablas de datos muestran el resultado de un contraste t de Student. Se han señalado con el signo '+' los resultados significativamente superiores y con el signo '-' los significativamente inferiores al resto de las categorías analizadas.

Tabla 1.

INCIDENCIAS DE RESULTADO SEGÚN TAMAÑO DE HÁBITAT.

Estudio CE0504. n=1000 ; Ámbito andaluz.

	Hasta 5000 habs.	5000 a 20000 habs.	20000 a 100000 habs.	Más de 100000 habs.
1) NO CONTACTADOS	>34,5⁺	<14,0⁻	30,4	>31,1
No contesta	>27,5 ⁺	<12,3 ⁻	21,9	21,6
Comunica/Contestador/ Fax	>4,2	0,3 ⁻	3,4	2,7
Averiado	2,8	1,3	5,2 ⁺	>6,8 ⁺
2) CONTACTADOS	<65,5	>85,9⁺	69,4	68,8
<i>ELEGIBLES</i>	<61,4	>81,1 ⁺	64,2	64,9
Fuera de cuotas	<19,9	>45,8 ⁺	30,8	33,0
Entrevista completa	18,6	18,0	16,7	15,3
Total rechazo	>22,9 ⁺	17,3	16,7	16,6
- Rechazo directo	>18,5 ⁺	13,4	12,6	13,3
- Rechazo indirecto	4,4	3,8	4,0	3,3
<i>NO ELEGIBLES</i>	4,1	4,9	5,4	4,0
Empresa u organismo público	2,3	3,2	3,5	3,7
Extranjero	>1,7	1,4	>1,7	<0,2 ⁻
Hogar temporal / No reside allí	0,2	0,3	0,2	0,1
Base incidencias últimas	1195	1275	1219	2299

Tabla 2.

INCIDENCIAS DE RESULTADO SEGÚN TAMAÑO DE HÁBITAT.
Estudio CE0509. n=2400 ; Ámbito nacional.

	Hasta 5000 habs.	5000 a 20000 habs.	20000 a 100000 habs.	Más de 100000 habs.
1) NO CONTACTADOS	>28,1⁺	<19,9⁻	23,5	23,4
No contesta	>19,3 ⁺	<13,2 ⁻	15,1	14,8
Averiado	>6,8 ⁺	4,6	4,6	5,0
Comunica/Contestador/ Fax	<2,0	<2,1	>3,8 ⁺	>3,6 ⁺
2) CONTACTADOS	<71,9⁻	>80,1⁺	76,3	76,6
<i>ELEGIBLES</i>	<68,3 ⁻	74,9	71,7	73,2
Fuera de cuotas	<22,2	>36,5 ⁺	>32,3 ⁺	<22,7
Entrevista completa	14,2	11,8	12,9	17,0
Total rechazo	>31,9 ⁺	<26,6	<26,5	>33,6 ⁺
- Rechazo directo	25,9 ⁺	<21,9	<22,5	>28,3 ⁺
- Rechazo indirecto	>6,0 ⁺	4,6	<3,9	5,3
<i>NO ELEGIBLES</i>	3,5	>5,2 ⁺	4,8 ⁺	<3,4
Empresa u organismo público	<1,9	3,1	2,9	2,4
Extranjero	1,5	>2,0	1,8	<1,0
Hogar temporal / No reside allí	0,2	0,1	0,1	0,1
Base incidencias últimas	2398	4048	4801	5713

Uno de los principales resultados que se derivan de este análisis es que es en los municipios menores de 5000 habitantes donde más difícil resulta completar las muestras definidas. Esto es así tanto en el caso del estudio de ámbito andaluz, como en el de nivel nacional. Este tamaño de hábitat presenta niveles de 'no contacto' y de rechazo a participar en la encuesta significativamente superiores al del resto de categorías analizadas. La mayor dificultad de contactación unida a unos niveles de rechazo de la encuesta más elevados, redundan en una menor proporción de teléfonos descartados por fuera de cuotas. Al ser las cuotas de residentes en municipios menores de 5000 habitantes más difíciles de completar, el porcentaje de elementos de la muestra rechazados por esta causa es también significativamente inferior al del resto de categorías de tamaño de hábitat.

En el lado opuesto, los municipios de entre 5000 y 20000 habitantes son los que presentan un mejor comportamiento global en lo que se refiere a las pautas de respuesta. El análisis de las incidencias de ambos estudios muestra que en estos municipios el porcentaje de teléfonos no contactados en sus diversos tipos ('No contesta', 'Averiaados', 'Comunica/Contestador/Fax') es significativamente inferior. Asimismo, los municipios de tamaño intermedio, de 5000 a 100000 habitantes, tienen menores niveles de rechazo a participar en encuestas.

Es precisamente en este indicador, donde se produce una divergencia entre las pautas de respuesta observadas en los dos estudios analizados. En el estudio de ámbito nacional, los niveles mayores de rechazo se dan en los municipios de menor tamaño (menos de 5000 habitantes) por un lado, y en las ciudades de más de 100000 habitantes por otro. Por el contrario, en el caso del estudio de ámbito andaluz, no existen diferencias significativas en lo que se refiere a este aspecto en municipios de más de 5000 habitantes. Sin embargo, esta pauta, observada en el estudio de ámbito andaluz, no se ve confirmada cuando se replica el análisis con las incidencias producidas en la Comunidad Autónoma de Andalucía dentro del marco del estudio de ámbito nacional. Seleccionando las incidencias producidas en Andalucía y cruzándolas por el tamaño de hábitat, se obtiene para Andalucía la misma tendencia observada para el conjunto de la población española, con porcentajes de rechazo significativamente mayores en los municipios de menos de 5000 habitantes y las ciudades mayores de 100000. Ello nos lleva a pensar que esta diferencia pueda deberse más a factores relacionados con características específicas de los estudios analizados, como la duración del cuestionario o la temática abordada, que a factores directamente relacionados con el territorio.

Diferencias en función de la Comunidad Autónoma de residencia.

Además de la variable tamaño de hábitat, en el diseño muestral del estudio de ámbito nacional se incorporó la variable Comunidad Autónoma en la definición de los estratos. Este hecho, nos permite completar el análisis del impacto de las variables territoriales sobre las pautas de respuesta a las encuestas, añadiendo al análisis de las diferencias según tamaño de hábitat, la valoración del impacto de la Comunidad Autónoma de residencia.

La tabla 3 muestra las incidencias de resultado del estudio segmentadas en función de la Comunidad Autónoma a la que se realizaron las distintas llamadas. Dado el elevado número de categorías y con el fin de simplificar la lectura de los datos, se ha optado por no analizar en este caso las diferencias en las pautas de respuesta entre las distintas Comunidades Autónomas. En este sentido, la tabla 3 refleja exclusivamente el resultado del contraste chi-cuadrado, que

permite determinar si las distintas Comunidades Autónomas presentan unas pautas de respuesta diferenciadas con respecto al conjunto de la población analizada.

Sin pretender hacer una generalización excesiva de los resultados obtenidos dado que están basados en las incidencias observadas en un único estudio, el análisis realizado permite apuntar la existencia de ciertas diferencias regionales en los dos principales componentes de la no respuesta, la accesibilidad de la población y la disposición a participar en encuestas (ver gráfico 2).

La dificultad de contacto es significativamente superior a la media en comunidades autónomas que se caracterizan por un elevado nivel de especialización como destino turístico y de vacaciones. Tal es el caso de Comunidad Valenciana y las Islas Canarias, que presentan porcentajes de no contacto muy cercanos al 30%. Ambas regiones, junto con las Islas Baleares, presentan también un porcentaje superior al del conjunto del territorio español de unidades no elegibles por tratarse de personas extranjeras (residentes temporales y turistas fundamentalmente). En el extremo contrario del ranking, Navarra, Galicia, Castilla la Mancha y Murcia son las comunidades autónomas en las que la localización de las unidades muestrales ha presentado menos dificultades a la hora de contactar a la población incluida en la muestra de teléfonos. En todas estas regiones el nivel de ‘no contacto’ se mantiene por debajo del 20%.

Gráfico 2.

INCIDENCIAS Según comunidad autónoma
Estudio CE0509. n=2400 ; Ámbito nacional.



En lo que se refiere a la disposición a participar en la investigación, las incidencias del estudio analizado muestran una clara pauta territorial, con unos niveles de rechazo total que disminuyen a medida que nos desplazamos por el mapa de España hacia el levante y el sur. Las regiones que forman parte de la cornisa cántabra junto con Castilla y León son las que presentan mayores niveles de rechazo a participar en la encuesta, con porcentajes que fluctúan entre el 35% y el 38% del total de las incidencias de resultado. Los menores niveles de rechazo los encontramos en las dos comunidades insulares y Murcia, con porcentajes que rondan el 20% de las incidencias. También Andalucía, con un porcentaje de rechazo del 27,1%, presenta un nivel de respuesta significativamente mejor que la del conjunto del territorio español en lo que se refiere a la disponibilidad a responder a la encuesta una vez que se ha producido el contacto telefónico.

Conclusiones

En el ámbito académico, el interés por el modo en que se realizan los trabajos de campo y el efecto que éste tiene sobre la no respuesta no ha dejado de aumentar. En esta línea, se han realizado numerosos esfuerzos por definir indicadores que permitan evaluar la calidad de las investigaciones basadas en encuestas y analizar de qué modo inciden

sobre estos parámetros factores relacionados con el proceso de trabajo de campo —duración del cuestionario, número de días de campo, horario de entrevistas, número de visitas/rellamadas, actitud de los encuestadores, etc.— así como determinadas características de la población a estudiar.

Por otro lado, la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación al campo de la investigación mediante encuestas a través de las denominadas tecnologías CAI (computer assisted interviewing) ha tenido como consecuencia fundamental la grabación automática de una gran cantidad de información relacionada con el proceso de realización de las entrevistas que anteriormente no era registrada. A pesar de estos avances, dado que en pocos informes y publicaciones de resultados de investigación se hace referencia a este tipo de información, las dificultades que van surgiendo a lo largo del proceso de campo de una investigación quedan a menudo ocultas para todos aquellos que no trabajan en contacto directo con el campo de las investigaciones. Sin embargo, este tipo de obstáculos son un hecho cotidiano para jefes de campo, supervisores y encuestadores, quienes hacen de ello tema de conversación y fuente de anécdotas para compartir entre homólogos.

Tabla 3.

INCIDENCIAS DE RESULTADO SEGÚN COMUNIDAD AUTÓNOMA.
Estudio CE0509. n=2400 ; Ámbito nacional.

	A n d a l u c i a	A r a g ó n	A s t u r i a s	B a l e a r e s	C a n t a b r i a	C a s t i l l a M a n c h a	C a s t i l l a L e ó n	C a t a l u ñ a	C o m u n i d a d V a l e n c i a n a	P a i s V a s c o	E x t r e m a d u r a	G a l i c i a	I s l a s C a n a r i a s	M a d r i d	M u r c i a	N a v a r r a	L a R i o j a
1) NO CONTACTADOS	23.5	20.4	20.1	24.2	>29.0	<18.7	25.6	<21.2	>27.8	23.4	21.2	<18.3	>29.7	24.1	<18.8	18.3	29.7
No contesta	15.3	14.4	12.5	16.9	18.5	12.5	16.5	14.1	>18.0	14.4	<10.6	<10.7	>21.4	16.2	<11.5	12.2	18.8
Averiado	5.0	4.1	5.8	4.8	7.3	3.9	>6.6	<3.7	5.2	6.4	>7.9	6.0	3.6	5.1	5.0	5.9	5.0
Comunica/Contestador/ Fax	3.2	1.9	1.7	2.5	3.3	2.3	2.5	3.4	24.7	2.6	2.8	<1.6	24.7	2.8	2.3	<1.1	5.9
2) CONTACTADOS	76.3	79.6	79.9	75.8	71.0	81.3	74.3	78.7	<71.9	76.5	78.5	>81.7	<70.0	75.8	81.2	81.7	70.3
ELEGIBLES	70.5	76.1	77.2	69.7	68.6	>79.0	72.3	74.6	<65.6	74.4	76.9	>78.3	<61.6	72.8	77.9	80.8	66.3
Fuera de cuotas	27.8	27.5	24.8	>36.5	26.1	>33.9	<21.8	29.5	<23.0	32.8	>32.8	28.1	26.8	>47.7	>40.3	<14.9	
Entrevista completa	15.7	14.6	16.7	10.6	9.6	13.5	12.5	16.1	13.2	14.9	14.1	12.6	13.0	16.8	10.7	8.9	15.8
Total rechazo	<27.1	34.0	>35.7	<22.5	33.0	31.5	>37.9	29.1	29.4	>37.7	30.0	>32.9	<20.5	29.2	<19.5	31.7	35.6
- Rechazo directo	<21.6	>29.5	29.8	<19.0	30.0	24.1	>31.9	24.3	25.2	>33.5	25.6	27.4	<15.5	25.0	<15.9	27.8	31.7
- Rechazo indirecto	5.5	4.5	5.8	3.5	3.0	>7.4	6.0	4.8	4.2	4.2	4.4	5.5	5.0	4.3	3.6	3.9	4.0
NO ELEGIBLES	>5.9	3.4	2.8	6.1	2.3	<2.3	<2.1	4.1	>6.5	<2.2	3.4	>8.6	<3.1	3.3	<0.8	4.0	
Empresa u organismo público	>4.3	2.6	2.2	2.9	2.0	2.1	1.7	2.4	2.5	2.1	1.6	2.4	3.7	<1.6	2.9	<0.8	3.0
Extranjero	1.5	0.4	0.6	>3.1	<	<0.1	<0.4	1.6	>3.9	<0.1	<	1.0	>4.7	1.5	<0.5	<	1.0
Hogar temporal / No reside allí	0.1	>0.4			0.3	0.1	0.1	0.2	0.1		0.2		0.2				
Base incidencias últimas	(2740)	(465)	(359)	(479)	(303)	(775)	(1118)	(2353)	(1932)	(808)	(433)	(1217)	(844)	(1923)	(661)	(360)	(101)

En este sentido, existe un cuerpo de conocimientos, tanto de carácter teórico como producto de la experiencia cotidiana con el trabajo de campo, suficiente para abordar en profundidad los nuevos retos que se le plantean a la investigación mediante encuestas, si bien es cierto que aún es necesario lograr un mayor nivel de convergencia entre los aspectos teóricos de la investigación sobre la no respuesta y el trabajo aplicado.

El objetivo que nos proponíamos al inicio de este documento era el de contribuir a la visibilización de las dificultades inherentes al trabajo de campo de las encuestas telefónicas a través del análisis de las incidencias que se producen durante el mismo. Nuestra experiencia directa en la realización de diversas encuestas telefónicas nos decía que existe cierta relación entre el ámbito de la investigación y la dificultad para completar las muestras. Esta intuición ha guiado la segunda parte del análisis presentado en el artículo, cuyo objetivo consistía en realizar una primera aproximación al modo en que variables territoriales como el tamaño del municipio y la Comunidad Autónoma de residencia influyen sobre las pautas de respuesta a las encuestas telefónicas. Los resultados obtenidos permiten afirmar que existe un comportamiento territorialmente diferenciado en este aspecto según el tamaño de hábitat y la Comunidad Autónoma de que se trate.

Referencias bibliográficas

- Díaz de Rada, V. (2000). *Problemas originados por la no respuesta en investigación social: definición, control y tratamiento*. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.
- Groves, R.M. y Couper, M.P. (1998). *Non Response in Household Interview Surveys*. Nueva York: John Wiley and Sons.

- Kuusela, V. y Simpanen, M. (2002). Effects of Mobile Phones on Telephone Survey Practices and Results. *The International Conference on Improving Surveys*, 25-28 de agosto 2002, Universidad de Copenhague, Dinamarca. http://www.icis.dk/ICIS_papers/A_2_3.pdf (14/09/2004), MIMEO.
- Kuusela, V., Vehovar, V. y Callegaro, M. (2006). Mobile Phones: Influence on Telephone Survey. *Second International Conference on Telephone Survey Methodology*. Florida, Enero de 2006.
- Núñez Villuendas, A. (2005). Incidencias de la entrevista personal en la investigación mediante encuesta. *REIS*, N° 109, Enero-Marzo, 219-236.
- Roy, G. y Vanheuverzwyn, A. (2002). Mobile Phone in Sample Surveys. *The International Conference on Improving Surveys*, 25-28 de agosto 2002, Universidad de Copenhague, Dinamarca. http://www.icis.dk/ICIS_papers/A_3_5.pdf (14/09/2004), MIMEO.
- Tuckel, P. y O'neill, H. (2001). The Vanishing Respondent in Telephone Surveys. *Proceedings of the Annual Meeting of the American Statistical Association*, 5-9 Agosto 2001.