

Vidal DÍAZ DE RADA IGÚZQUIZA  
**Comparación entre los resultados proporcionados por encuestas telefónicas y personales: el caso de un estudio electoral**

Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 2010.

En un nuevo número de la colección de *Opiniones y Actitudes* editado por el Centro de Investigaciones Sociológicas (desde hace algunos meses disponible de manera gratuita por Internet, en la encomiable línea de hacer accesibles los contenidos de este centro), el profesor Díaz de Rada se sirve del estudio número 2.608 (un estudio preelectoral de las elecciones autonómicas de 2005 en Galicia) para investigar el efecto de modo de encuesta, y su influencia en la calidad de los datos. El libro no es un largo comentario metodológico, sino que es una investigación original, propia, que versa sobre temas fundamentales a la hora de escoger la metodología de futuras investigaciones, o a la hora de evaluar, como lectores, otras investigaciones.

El libro aquí reseñado contribuye de dos maneras (como investigación científica y como discurso) a enfatizar un problema que la investigación española, al menos en su versión publicada, tiende a menospreciar: la influencia del procedimiento de recogida de la información en la investigación mediante encuesta.

El punto de partida para la necesidad de esta investigación, y de otras de corte similar, es el hecho de que en España, desde el año 2000, las encuestas telefónicas son mayoritarias. La expansión del teléfono en los hogares españoles, así como su bajo coste (especialmente para poblaciones dispersas), son dos importantes motivos para este cambio. Otros motivos, de mayor

carácter científico, vienen recopilados en la primera parte del libro, en la ineludible revisión de la literatura. Entre las ventajas del modo telefónico de encuesta que más apoyo empírico han recibido se encuentran la posibilidad de realizar muchos intentos para contactar a los hogares que forman parte de la muestra original, la posibilidad de ejercer un mayor control sobre los entrevistadores y conseguir una mayor uniformidad en la administración del cuestionario, y una mayor rapidez en la obtención de los resultados (algo muy importante en los estudios preelectorales). No todo son ventajas, sino que también se destacan algunos inconvenientes: una mayor facilidad para interrumpir la entrevista (colgando el teléfono), una población saturada por el telemarketing y, sobre todo, problemas de cobertura, que ya no se reduce a la población que tiene teléfono, sino que se reduce a los hogares que tienen teléfono *fijo* (y que, desde 2005, son menos que los hogares sólo tienen teléfono móvil).

Lo mismo se hace para el modo presencial, donde entre las ventajas encontradas se pueden tener en cuenta la alta tasa de cooperación, a la que se une la dificultad para interrumpir una entrevista. También permite la utilización de ayudas visuales y se muestra especialmente pertinente para entrevistas largas. Por el contrario, se muestra más proclive a registrar respuestas influenciadas por la deseabilidad social, a veces encuentra problemas de acceso a

determinadas viviendas (tanto por dispersión como por reclusión) y el control que se puede ejercer sobre los entrevistados es bajo.

Esta exposición aquí muy resumida, tan necesaria e interesante, como a veces tediosa, se ve facilitada en el libro por la inserción de útiles cuadros que resumen la información. La inclusión de cuadros y tablas a lo largo de todo el trabajo, por su claridad y pertinencia, es un aspecto a destacar del mismo.

La investigación aquí planteada es de especial relevancia por tratar sobre un estudio preelectoral. Si bien la tendencia general es la realización, cada vez más, de encuestas telefónicas, en el ámbito de la estimación electoral ha desplazado totalmente otros procedimientos de recogida de información, especialmente en los días previos, principalmente por motivos de rapidez y coste (se realizan muchas encuestas en un período corto de tiempo).

Más allá de esto, el profesor Díaz de Rada se plantea dos objetivos principales, saber, si las encuestas telefónicas mejoran la predicción y si esto lo hacen también en términos de eficacia (entre otros, en términos de representatividad o de calidad de la información). Para ello utiliza un grupo de técnicas tan adecuadas como relativamente simples: descriptores, tablas, medias y análisis de segmentación. No siempre es necesario utilizar técnicas sofisticadas ni regresiones con coeficientes estandarizados... algo que el lector agradece en términos de comprensión y claridad expositiva.

Tras una exposición pormenorizada de los resultados obtenidos en base a las variadas hipótesis de investigación

(algunos hallazgos apoyan lo que se viene recogiendo en la literatura, otros no), se concluye que los resultados de la entrevista presencial se ajustan más a los votos reales que los aventurados por las entrevistas telefónicas. No obstante, agregando ambos procedimientos, se consiguen unos resultados aún mejores. Esto lleva al autor a abogar por una estrategia mixta, en el que se puedan complementar la mejor representatividad del modo personal con la rapidez y economía del modo telefónico. Por supuesto, también se incide en las cautelas metodológicas necesarias para poder hacer esto, especialmente a la hora del diseño de la investigación.

El profesor Díaz de Rada, experto en temas relacionados con los procedimientos de administración de cuestionarios, concluye con una reflexión sobre el futuro de otros modos de encuesta, como pueden ser los que se apoyan en Internet o los que se realizan por vía postal. La conclusión evidente, a falta de un procedimiento que sea perfecto, es que la elección del modo depende del propósito de investigación y de las necesidades de información (y también del dinero, en la práctica).

Esto último es muy importante, pues una de las conclusiones claras de este tipo de estudios es que *el cómo se recoja la información influye en los resultados que se obtienen*. Esto, que parece evidente, parece ignorarse sistemáticamente en la publicación de los resultados. Ya que el estudio de lo social suele reunir de manera poco rigurosa los requerimientos teóricos de las ciencias, y que además las investigaciones sociales se encuentran limitadas, aunque también posibilitadas, por condiciones materiales, hay que tomar

muchas precauciones. La primera es intentar incurrir en el menor número de “errores” posibles. La segunda es tenerlos en cuenta a la hora de sacar conclusiones. La tercera es detallarlos en las publicaciones para que las personas que no han realizado la investigación puedan interpretarla de manera adecuada. Es tan importante conocer los resultados de una encuesta como conocer de qué manera se han obtenido esos resultados.

De manera general, no puede considerarse suficiente una ficha técnica que recoja sólo las características demográficas de la muestra, su tamaño y el error muestral. Es necesario que se den detalles del trabajo de campo (preferiblemente incluyendo las incidencias), de manera que se puedan interpretar mejor los resultados obtenidos. Asimismo, reconocer los límites de la investigación y los “errores” en los que se ha incurrido es fundamental en aras de una ciencia social honesta. Explicitar estos aspectos es crucial para construir una investigación creíble e interpretable, más si se quiere llegar a un público más amplio

que el estrictamente académico (por no hablar de los casos en los que ni el propio público académico puede interpretar una investigación que sólo presenta una tabla con coeficientes).

Es en este sentido en el que este libro ha de ser considerado como importante, pues hoy en día no puede ser admisible la realización de una encuesta sin una reflexión considerada y pausada en el proceso del diseño de la investigación. Igual que hay que plantearse qué técnica de investigación es la más adecuada para responder a la pregunta de investigación, si finalmente se elige la encuesta, hay que plantearse qué modo es el más adecuado, si es posible llevarlo a cabo, y ser consciente de las limitaciones que tiene. Las limitaciones materiales pueden justificar la elección del método, pero no justifican la omisión de información relevante para la interpretación de los resultados.

IGNACIO GONZÁLEZ SÁNCHEZ  
*Universidad Complutense de Madrid*