

DÍAZ DE RADA IGUZQUIZA, VIDAL *Comparación entre los resultados proporcionados por encuestas telefónicas y personales: el caso de un estudio electoral*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas (Colección «Opiniones y actitudes», nº 66), 2010 (201 págs.)

Recientemente ha visto la luz esta notable investigación de Díaz de Rada, quien abunda con ella en la nutrida línea de estudios metodológicos, con solvente base empírica, que este profesor de la Universidad Pública de Navarra ha venido desarrollando en los últimos años con considerable impacto de difusión. Porque el autor ha llegado a convertirse en una referencia para la metodología de la investigación social por encuesta en nuestro país, abordando cuestiones y problemas técnicos para cuyo estudio los sociólogos españoles han tenido que recurrir casi siempre a los especialistas foráneos (De Leeuw 1992, Dillman 1978, Groves 1989, Platek 1986, Presser 1990 o Tourangeau y Smith 1996, entre otros). El tratamiento de los problemas relativos a la selección de entrevistados, diseño de cuestionarios, orden de las preguntas, tratamiento de la no-respuesta, procedimiento de administración de cuestionarios, por ejemplo, ha recibido relativamente muy pocas contribuciones de parte de nuestros científicos sociales, sin perjuicio de las dignas aportaciones de algunos en cuestiones como el «efecto

entrevistador» (Alvira 1984), los procedimientos de encuestación (Ortega Martínez 1991) o las incidencias en el trabajo de campo (Manzano et al. 1996, Núñez Villuendas 2005, Trujillo y Gutiérrez 2006). El abordaje de la metodología de la encuesta sociológica aquí ha sido realizado mucho más frecuentemente bajo una perspectiva generalista y con propósito didáctico (Bosch y Torrente 1993, Cea 2004, De Miguel 1997, Rojas et al. 1998, Wert 1986, ...). Es por ello que la obra de Díaz de Rada que ahora comentamos se nos atoja especialmente relevante, al constituir un ejercicio de análisis metodológico que desciende, por así decir, a aspectos muy técnicos de los que la literatura específica en español no se halla ciertamente sobrada: los trabajos de esta índole en España han encontrado eco más en el ámbito de los congresos y jornadas para especialistas que en los libros y las revistas del sector. Precisamente es el vacío existente en la investigación en nuestro país sobre las implicaciones de la forma de recoger la información en las encuestas lo que en gran parte motiva al autor, como él mismo señala en la *Intro-*

ducción, a acometer la investigación metodológica que constituye esta obra, que se pregunta –y responde– si distintos procedimientos de encuestación procuran diferentes resultados.

El libro de Díaz de Rada se halla dividido en ocho capítulos. El primero de ellos aborda, muy brevemente, porque sólo pretende situar al lector en el *estado del arte*, el tema de los principales procedimientos de administración de cuestionarios existentes y tiene como fin principal presentarle formalmente los dos procedimientos objeto de comparación en esta investigación, que el autor denomina encuesta personal/presencial y encuesta telefónica.

El segundo capítulo profundiza ya en la encuesta mediante entrevistas cara-a-cara, como le denominan también muchos investigadores sociales, sobre todo en el ámbito anglosajón, aunque el autor señala su preferencia, que compartimos, por el término «presencial», que probablemente sustancia mejor la naturaleza de la cumplimentación de cuestionarios en este tipo de encuesta. Las diez nutridas páginas de las que consta este capítulo dan buena cuenta de las ventajas e inconvenientes que muestra la revisión de la literatura especializada (Groves, De Leeuw, Smith, etc.) para esta modalidad de encuesta frente a otras, deteniéndose sobre todo en aspectos clave como la representatividad, los costes del campo y la tasa de respuesta. El tercer capítulo sigue un esquema conceptual semejante al del primero, exponiendo las principales fortalezas y debilidades de la encuesta telefónica a través de una detallada revisión de la literatura foránea (Groves, Dillman, Nicholls, ...) y nacional (Wert, Torcal, Trujillo, ...), en la que se contemplan los nuevos recursos informáticos para la realización de entrevistas por teléfono (sistema CATI) y los singulares

problemas de no-respuesta a los que se enfrenta esta modalidad de encuesta, que han recibido una creciente atención por parte de los especialistas (Lavrakas, Gwartney, Battaglia, ...).

Los siguientes capítulos materializan la investigación comparativa realizada por el profesor Díaz de Rada, partiendo de un planteamiento formal de las hipótesis de investigación y de la explicitación de las fuentes empleadas y la metodología y técnicas utilizadas (capítulo 4). La base empírica para testar las distintas hipótesis enunciadas es un estudio pre-lector del Centro de Investigaciones Sociológicas realizado con motivo de los comicios autonómicos de Galicia en 2005, llevado a cabo usando las dos modalidades de encuesta objeto de investigación (en sendas submuestras). Una primera cuestión que se aborda es la representatividad muestral en función del procedimiento de cumplimentación de cuestionarios, para analizar inmediatamente después los perfiles sociodemográficos de los entrevistados en los dos tipos de procedimiento. Los capítulos 5 y 6 exponen lo más relevante del contenido de la investigación, mostrándonos las más importantes diferencias de las dos modalidades de encuesta comparadas en aspectos como la tasa de respuesta obtenida y la no-respuesta parcial, pero también –y ello resulta particularmente interesante– en aspectos como la aquiescencia, el funcionamiento de preguntas complejas, la respuesta en función del empleo o no de los estímulos visuales, la influencia del orden de colocación de las opciones de respuesta o la elección de opciones extremas de respuesta. Todo ello aderezado con fortuna y pericia con datos y observaciones tomados de otras investigaciones semejantes en diversos países, que acompañan, enriqueciéndolos, los propios datos del estudio

preelectoral aludido. La equilibrada inclusión de gráficos y tablas comparativas permite apreciar mejor la entidad de las diferencias encontradas en esta investigación y procura al lector una imagen más pronta e intuitiva de los resultados obtenidos. Completa la exposición de estos un capítulo (el séptimo) que versa sobre la influencia del procedimiento en la investigación política y que sirve para contrastar la última de las hipótesis propuestas, la que se refiere a si las opciones políticas que resultan habitualmente sobrerrepresentadas en las encuestas presenciales lo son más o menos en las telefónicas (cuestión de capital importancia a la hora de estimar el voto usando ambos tipos de encuesta): el hecho de que posteriormente se pudiese contar con los resultados reales de comportamiento electoral y compararlos con los de las estimaciones proporcionadas por ambos tipos de encuesta reviste de una especial relevancia a esta última contribución de la investigación.

Cierra esta obra de Vidal Díaz de Rada un capítulo de conclusiones que da cuenta de los hallazgos de la investigación realizada. Pero como sucede con las buenas películas, no conviene anticipar el final al lector interesado, porque los resultados de la comparación de los dos procedimientos de encuesta, sustanciada en estas últimas páginas merced a la revisión pormenorizada de las once hipótesis propuestas y testadas, son sólo el broche de un trabajo denso y riguroso que merece la pena leer con atención para apreciar los detalles y matices del contraste llevado a cabo. Porque, como señalábamos al principio, la tan acusada escasez de investigaciones de esta índole en nuestro país hace que la relevancia de la aportación de Díaz de Rada no descansa solamente en su epítome sino también en el proceso de observaciones y análisis re-

alizados, en el recorrido efectuado para llegar a la meta perseguida.

Sea bienvenido, pues, este nuevo libro de Díaz de Rada al parco reservorio de investigaciones metodológicas en español sobre la encuesta como técnica de investigación social, que recomendamos aquí en el convencimiento de que constituye un recurso bibliográfico ciertamente estimable, que tanto los especialistas como los interesados en las encuestas en general encontrarán tan pertinente como útil.

REFERENCIAS

- ALVIRA, F. (1984): «El efecto de los entrevistadores sobre las respuestas de los entrevistados», *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, vol. nº 29, pp. 219-258
- BOSH, J. L. y TORRENTE, D. (1993): *Encuestas telefónicas y por correo*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas
- CEA, M. A. (2004): *Métodos de encuesta: teoría y práctica, errores y mejora*, Madrid, Síntesis
- DE LEEUW, E. D. (1992): *Data quality in mail, telephone and face to face surveys*, Amsterdam, T.T. Publikates
- DE MIGUEL, A. (1997): *Manual del perfecto sociólogo*, Madrid, Espasa Calpe
- DILLMAN, D. A. (1978): *Mail and telephone surveys*, New York, Wiley and Sons
- GROVES, R. M. (1989): *Survey errors and survey costs*, New York, Wiley and Sons
- MANZANO, V; ROJAS, A. J.; y FERNÁNDEZ, J. S. (1996): *Manual para encuestadores*, Barcelona, Ariel
- NÚÑEZ VILLUENDAS, A. (2005): «Incidencias de la entrevista personal en la investigación por encuesta», *Revista*

- Española de Investigaciones Sociológicas*, vol n° 109, pp. 219-236
- ORTEGA MARTÍNEZ, E. (1991): «La encuesta personal, postal y telefónica», en Ortega, E., *Manual de investigación comercial*, Madrid, Pirámide
- PLATEK, R. (1986): *Metodología y tratamiento de la no-respuesta*, Seminario Internacional de Estadística en Euzkadi, Vitoria, Ed. Instituto Vasco de Estadística
- PRESSER, S. (1990): «Can context change reduce vote overreporting?», *Public Opinion Quarterly*, n° 52, pp. 586-593
- ROJAS, A. J.; FERNÁNDEZ, J. S. y PÉREZ, C. (1998): *Investigar mediante encuestas*, Madrid, Síntesis
- TOURANGEAU, R. y SMITH, T.W. (1996): «Asking sensitive questions», *Public Opinion Quarterly*, n° 60, pp. 275-304
- TRUJILLO, M. y GUTIÉRREZ, C. (2006): «Incidencias en el trabajo de campo en encuestas personales realizadas por el IESA», *Metodología de Encuestas*, vol. N° 8, pp. 49-60
- 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., pp. 203-217

José Luis Palacios Gómez