

Incidencias de la entrevista personal en la investigación mediante encuesta*

Adoración Núñez Villuendas

Centro de Investigaciones Sociológicas

anunez@cis.es

RESUMEN

En la investigación por encuesta son variadas y numerosas las dificultades a las que se enfrenta el entrevistador hasta conseguir una entrevista. En muchas ocasiones se olvida que el éxito de una encuesta descansa, en gran medida, en la buena actuación del entrevistador, basada en una adecuada preparación en la técnica de la entrevista, así como en la escrupulosa localización y selección del posible encuestado, circunstancias que transforman el éxito de la entrevista personal en una tarea poco menos que de investigación. En los estudios estándares del CIS, la media de intentos necesarios para conseguir una entrevista ha pasado de los 10,17 del año 1996 a los 14,47 del barómetro de febrero de 2004. Este trabajo se aproxima al conocimiento de los problemas del trabajo de campo. Se hace un análisis descriptivo de las variables que afectan al proceso de recogida de la información de las entrevistas personales y que se suelen denominar «incidencias de la entrevista»: dificultad de acceder al posible entrevistado, rechazo a la entrevista, contactos fallidos por no cumplir cuota y contactos fallidos por no existir viviendas. El estudio es longitudinal, proporcionando información que abarca un período de ocho años (1996 a 2003) y referido a los «barómetros» del CIS: encuestas con periodicidad mensual y mismas características muestrales.

Palabras clave: Entrevistas Personales, Trabajo de Campo, No Respuesta, Incidencias de la Entrevista Personal.

* Una primera versión de este trabajo se presentó en el VIII Congreso Español de Sociología, celebrado en Alicante en septiembre de 2004. Deseo expresar mi gratitud a toda la red de campo del CIS. Su trabajo constante ha contribuido a hacer realidad esta nota de investigación.

I. INTRODUCCIÓN

En la investigación social por encuesta son variadas y numerosas las dificultades a las que se enfrenta el entrevistador hasta conseguir una entrevista. En muchas ocasiones se olvida que el éxito de una encuesta descansa, en gran medida, en la buena actuación del entrevistador, basada en una adecuada preparación en la técnica de la entrevista y también, y muy importante, en la escrupulosa localización y selección del posible encuestado, circunstancias que transforman la entrevista personal en una tarea poco menos que de investigación. Hay que enfrentarse al problema de las viviendas vacías o ausentes, a las barreras físicas o humanas en los edificios y urbanizaciones, y al rechazo de la población a ser entrevistada. Es muy difícil acceder y obtener información del ciudadano. Esa falta de respuesta es un problema al que debemos hacer frente porque afecta directamente a la capacidad de extrapolar al conjunto de la población los resultados de la encuesta.

La mayor parte de la literatura revisada centra sus investigaciones en cómo aumentar la tasa de respuesta, bien mediante incentivos económicos o regalos o bien mediante el envío de cartas de presentación de la institución que organiza el estudio (Teitler, 2003; E. Singer y cols., 2000; D. K. Willimack, 1995; Brehem, 1994; Bradburn, 1992; Dillman y cols., 1978). Otras investigaciones tratan de estudiar cómo la falta de participación afecta a la calidad de los datos (Groves y Couper, 1998; Cohen y Carlson, 1995; Groves, Cialdini y Couper 1992; Goyder, 1985).

Estas líneas de estudio son las mismas que se observan dentro de nuestras fronteras, donde el análisis de la no respuesta cobra cada vez más importancia. Desde la Universidad de Navarra, Vidal Díaz de Rada (2000) se ocupa de la no respuesta causada por la ausencia de colaboración de todas aquellas personas susceptibles de ser entrevistadas y trata de dar respuesta a diferentes procedimientos que permiten mejorar la calidad de los datos. El mismo autor (2001a) estudia los errores de no cobertura en las encuestas telefónicas, estableciendo diferentes propuestas que ayuden a reducirlo, y advirtiendo del peligro que la utilización de este procedimiento puede ocasionar sobre las estimaciones.

Sánchez Carrión (2000) sostiene que, desde un punto de vista técnico-estadístico, el problema de la no respuesta tiene difícil solución. No lo considera coyuntural y cree que se amplificará en un futuro inmediato. Los métodos para solucionarlo parece que son cada vez más complicados y técnicos. Esta falta de participación ciudadana afecta principalmente al proceso de recogida de la información y no abundan los trabajos que se centren de forma exclusiva en esta tarea. Las entrevistas las realizan personas cuyo trabajo sólo preocupa cuando se pretende valorar la calidad de los datos, bien porque se aprecian porcentajes elevados de falta de respuesta o bien porque se observan sesgos atribuidos al entrevistador.

La mayoría de las investigaciones sobre el trabajo de campo tienen como objetivo descubrir cómo las características y comportamientos de los entrevistadores afectan a la calidad de los datos de encuesta, y en buscar las estrategias más adecuadas para mejorarlo.

Las variables que más influyen son, entre otras, la raza y la edad, sobre todo cuando el estudio tiene relación con esta característica personal (Schuman y Converse, 1971; Davis, 1997a, b; Groves, 1989); el sexo del entrevistador, que influiría, por ejemplo, en la tendencia sexista de las respuestas (Groves y Fultz, 1985; Reese y cols., 1986; Hartmann, 1994); cuando el entrevistador conoce previamente al entrevistado —estudio panel— (Campanelli y O’Muircheartaigh, 1999). También se observa influencia cuando se desarrolla un estilo excesivamente formal en la entrevista, porque se intimida y desmotiva a los entrevistados (Dijkstra, 1987). Un tono de voz claro, con una buena pronunciación, aumenta la tasa de respuesta en las encuestas telefónicas (Okseberg y cols., 1986). Hox (1994) observó las diferencias en la calidad de los datos según el comportamiento del entrevistador, y Billiet y Loosveldt (1988) estudiaron los efectos que sobre las respuestas puede tener una mayor o menor experiencia del entrevistador. Alvira y Martínez (1985) pretendían establecer una asociación entre la ideología política del entrevistador y las respuestas dadas por el entrevistado a las preguntas políticas, concluyendo que hay sesgos de carácter interactivo entre las diferentes variables.

Aunque cada día se reconoce más que el trabajo de campo constituye una de las piezas fundamentales de la investigación mediante encuesta, poco interés ha despertado el trabajo del entrevistador, y hay que reconocer que la información que proporciona se somete a todo tipo de análisis y estudios.

En España, las publicaciones en esta área representan una proporción ciertamente reducida y es a partir del año 2000 cuando se percibe cierto interés en la comunidad científica. Carlos Camacho y cols. (2000), en un artículo muy interesante, se preguntan sobre la forma de trabajar de los encuestadores, y nos recuerdan qué lejos está muchas veces el diseño de una investigación de su ejecución. En el volumen 2, año 2000, de la revista *Metodología de Encuestas* se pueden consultar algunos artículos de opinión sobre el oficio del encuestador. Asimismo, el número 72 de la revista *Investigación y Marketing* está dedicado íntegramente a reflexionar sobre el trabajo de campo (septiembre 2001). En todo ello se pone de manifiesto la necesidad de dignificar el oficio de encuestador y valorar en su justa medida el trabajo que realiza, atendiendo a una de sus principales reivindicaciones: un diálogo más fluido entre todos aquellos que participan en las investigaciones mediante encuestas. Sobre el trabajo de campo y su gestión se puede consultar, también, el libro de Díaz de Rada (2001b), y Francisco Alvira (2004), en el último Cuaderno Metodológico del Centro de Investigaciones Sociológicas, recuerda la necesidad de controlar la calidad de los datos de encuesta y, en concreto, la necesidad de informar exhaustivamente sobre los aspectos relacionados con el proceso de recogida de la información.

El Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), con el objetivo de conocer la opinión de los entrevistadores sobre distintos aspectos de su trabajo y el grado de satisfacción con la institución, hizo tres encuestas dirigidas a los propios entrevistadores. La primera es de 1977 (Estudio 1145), cuando el Centro era el Instituto de la Opinión Pública; la segunda es del año 1983 (Estudio 1379), de la que se publicaron parte de los resultados en la *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* (Alvira y Martínez, 1985), y la última es del año 1989 (Estudio 1799). Desde entonces y pese a que desde diversos ámbitos se ha reclamado una mayor atención al trabajo de campo, no se encuentran trabajos de investigación en nuestro país relativos al proceso de recogida de la información. En el VIII Congreso de Sociología (septiembre de 2004) la autora presentó una ponencia sobre los resultados que aquí se detallan.

Ésta es una de las razones que motivaron esta nota de investigación. Se origina por el deseo de dar a conocer un procedimiento de trabajo que puede y debe ser mejorado. Nace con el ánimo de conseguir medir de la mejor manera posible y mediante encuesta la realidad social, y porque la experiencia de algunos es fuente de conocimiento para otros. Como dice Díaz de Rada (2001a), el hecho de que la investigación mediante encuesta esté tan consolidada en España hace necesario que trabajemos con el fin de mejorar el uso de esta forma de recogida de datos.

II. METODOLOGÍA Y PLAN DE ANÁLISIS

Con el objetivo de perfeccionar el control de calidad de los trabajos de campo, el Centro de Investigaciones Sociológicas incluye en sus cuestionarios, y a partir del Estudio 2124 (noviembre de 1994), un conjunto de variables relativas a diferentes aspectos relacionados con la entrevista que permiten estudiar la eficacia del entrevistador en la ejecución de su tarea y profundizar en el análisis de distintas facetas del proceso de recogida de la información. Se puede calcular la dificultad de acceder al posible encuestado, medir la capacidad de persuasión del entrevistador y elaborar diferentes tasas de respuesta, de realización, de rechazo y, en definitiva, de aceptación social a la encuesta.

Este trabajo es una aproximación al conocimiento de algunas de estas variables y, en concreto, al de aquellas que en su conjunto se suelen denominar incidencias de la entrevista y que aparecen en el dorso de los cuestionarios del CIS:

Número de orden de entrevista. Cada entrevistador va provisto de una hoja de muestra por sección electoral en la que se especifica el número de entrevistas que debe realizar. Entre 7 y 10 por sección (I.1).

Portales en los que el portero impide entrar. Contacto fallido porque el portero de un inmueble ha impedido la entrada al edificio (1.2).

Viviendas en las que no hay nadie. No se ha podido contactar con persona alguna en el hogar porque no responden a la llamada del entrevistador (1.3).

Viviendas en las que se niegan a recibir explicación alguna. Hogares en los que se niegan a recibir explicaciones sobre el motivo de la presencia del entrevistador. También se señala aquí el número de personas que no permiten la entrada al edificio después de haber llamado al portero automático (1.4).

Negativas de varones y mujeres. Se anota esta incidencia siempre que se haya contactado con el hombre o mujer que cumple las características de sexo y edad que se precisan, negándose, con posterioridad, a ser entrevistado (1.5 e 1.6).

Contactos fallidos por no cumplir cuota. No se llega a realizar la entrevista porque la persona con la que se contacta no cumple las condiciones de ser elegida (sexo o edad); o bien porque, aun existiendo esa persona en el hogar seleccionado, no se encuentra en el domicilio (1.7).

Contactos fallidos por no existir viviendas (edificios públicos, oficinas, etc.). Se descarta del marco muestral el inmueble, edificio o puerta seleccionado porque se comprueba que no corresponde a hogares familiares (1.8).

Viviendas de inmigrantes. Contacto fallido porque los miembros de la vivienda no forman parte de la población objeto de estudio (1.9).

El análisis de estas variables es longitudinal, proporcionando información que abarca un período de ocho años (1996-2003) y referido a los barómetros del CIS. Son estudios de investigación por encuesta con entrevista personal y de periodicidad mensual. Las características muestrales son las mismas: ámbito, nacional, excluidas las ciudades de Ceuta y Melilla; universo, población española de ambos sexos de 18 años y más; tamaño, 2.500 entrevistas; afijación proporcional; procedimiento de muestreo polietápico, estratificado por conglomerados, con selección de las unidades primarias (municipios) y secundarias (secciones) de muestreo de forma aleatoria proporcional y de las unidades últimas (individuos) por rutas aleatorias y cuotas de sexo y edad. Los estratos se han formado por el cruce de las 17 regiones autonómicas con el tamaño de hábitat, dividido éste en siete categorías: menos de 2.000 habitantes; de 2.001 a 10.000; de 10.001 a 50.000; de 50.001 a 100.000; de 100.001 a 400.000; de 400.001 a un millón, y más de

un millón de habitantes. El error muestral para un nivel de confianza es del 95,5% (dos sigmas), y $p = q$ es de ± 2 para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

La duración de los trabajos de campo no suele superar los seis días. Se manejan datos de once estudios anuales, suponiendo un total de 88 encuestas y 216.830 entrevistas.

III. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El estudio de las variables antes mencionadas se aborda de dos formas distintas: se quiere calcular tanto el esfuerzo que emplea el entrevistador en conseguir una entrevista, como profundizar en el conocimiento de los principales motivos que están complicando el trabajo de campo. En la tabla 1 se aprecia cómo la media de intentos necesarios para conseguir una entrevista ha ido creciendo de manera constante a lo largo del período estudiado (de los 10,17 intentos del año 1996 hasta los 14,94 del año 2003). Esto quiere decir que el entrevistador deberá, por término medio, superar quince «obstáculos» o problemas hasta realizar la entrevista deseada.

TABLA 1

Media de intentos por entrevista. Diferencias interanuales

Año	Media	Desviación típica	N.º de entrevistas
1996	10,17	14,42	(27.452)
1997	10,22	14,75	(27.442)
1998	12,48	17,77	(27.436)
1999	12,36	17,15	(27.446)
2000	13,35	17,43	(27.401)
2001 (a)	13,90	18,24	(7.484)
2001 (b)	13,88	17,97	(19.925)
2002	14,34	18,19	(24.908)
2003	14,94	18,97	(27.336)

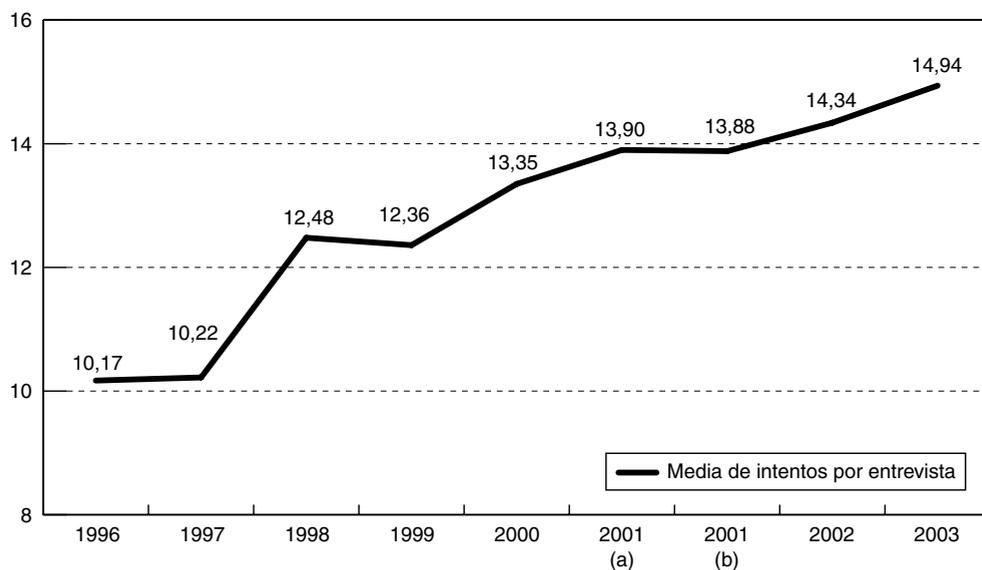
(a) Barómetros de enero a marzo.

(b) A partir de abril de 2001 se incluye en todos los barómetros la variable I9: viviendas de inmigrantes.

FUENTE:

Elaboración propia a partir de los datos del CIS.

Evolución 1996-2003



No se observan diferencias significativas entre barómetros de un mismo año; sólo un ligero aumento de las incidencias en los meses de abril, julio y diciembre, períodos que coinciden con las vacaciones de Semana Santa, verano y Navidad. Por el contrario, sí se observan diferencias entre e intraprovinciales. La red de campo del CIS cuenta en la actualidad con 456 entrevistadores, siendo alrededor de 150 los que trabajan regularmente en los barómetros. Aunque la anotación de las incidencias es una tarea interiorizada por el conjunto de la red, unos colaboradores son siempre más rigurosos que otros, lo que explicaría, en parte, la desviación típica obtenida. Por todo ello, hay que tener precaución con los datos y considerarlos aproximativos.

Dadas estas diferencias, y teniendo en cuenta que los diseños muestrales contemplan la estratificación de la población por tamaño de hábitat, se realiza el correspondiente cruce por tamaño de municipio. Así, en aquellos de menos de diez mil habitantes el esfuerzo es menor que en los restantes (tabla 2). Podría explicarse porque conforme aumenta el tamaño de las ciudades aumentan también la desconfianza hacia el «extraño», las barreras de acceso a los edificios o porque los estilos de vida de los ciudadanos se traducen en una dificultad de contacto mayor. No obstante, en todos los hábitats, y desde el año 1996 hasta finales de 2003, aumenta la media de intentos necesarios para conseguir una entrevista.

En el año 1989 (Estudio 1799), el CIS preguntó a sus entrevistadores cuántas viviendas tenían que visitar para conseguir cada entrevista cuando empezaban la ruta, y cuántas cuan-

TABLA 2

Media de intentos por entrevista. Diferencias según tamaño de hábitat y año

Barómetros	Media de intentos por entrevista										Hábitat	
	-2.000	2.001 a 10.000	10.001 a 50.000	50.001 a 100.000	100.001 a 400.000	400.001 a 1.000.000	Más de 1.000.000	N.º de entrevistas				
1996	10,17	8,11	10,01	9,86	10,18	13,59	13,13	(27.452)				
1997	10,22	8,28	9,56	11,17	10,08	13,61	13,29	(27.442)				
1998	12,48	11,31	12,76	13,98	12,29	13,13	14,17	(27.436)				
1999	12,36	9,27	13,03	13,50	12,91	11,89	13,13	(27.446)				
2000	13,35	9,79	13,81	13,46	13,85	12,19	16,47	(27.401)				
2001 (a)	13,90	12,54	14,10	13,92	13,62	12,56	18,66	(7.484)				
2001 (b)	13,88	12,93	14,45	14,82	13,56	13,13	16,29	(19.925)				
2002	14,34	13,19	14,63	14,71	13,73	15,65	17,57	(24.908)				
2003	14,94	14,12	16,03	15,14	13,71	17,95	16,29	(27.336)				
N =	(17.640)	(35.713)	(51.111)	(20.346)	(51.497)	(14.192)	(26.331)	(216.830)				

(a) Barómetros de enero a marzo.

(b) Barómetros de abril a diciembre. Se incluye la variable 19: viviendas de inmigrantes.

FUENTE:

Elaboración propia a partir de los datos del CIS.

do la estaban terminando y sólo le quedaban una o dos por hacer. Contestaron que, como media, visitaban $3,35 \pm 3,07$ viviendas al comienzo de la ruta y $8,00 \pm 5,17$ al final de la misma. Si bien la forma de obtener la información era diferente de la que se recoge en los cuestionarios actuales, podemos constatar que en estos dieciséis años el esfuerzo del entrevistador experimenta un cambio considerable.

¿Por qué resulta cada vez más complicada la entrevista cara a cara? ¿Cuáles son los factores que contribuyen a una mayor complejidad de un buen trabajo de campo? Díaz de Rada (2000) diferencia tres fases en el proceso de entrevistar a un individuo: la localización, la cooperación y la contestación al cuestionario. En este trabajo se quiere resaltar las innumerables barreras físicas y humanas que el entrevistador debe franquear antes de realizar una entrevista. Así, se agrupan las incidencias en cuatro bloques: al primero se le denomina dificultad de acceso o contacto con el posible entrevistado (1.2 + 1.3 + 1.4); al segundo, negativas expresas a realizar la entrevista (1.5 + 1.6); al tercero, contactos fallidos por no cumplir cuota (1.7), y al último, contactos fallidos por desconocimiento del marco muestral (1.8 + 1.9). Cuando se requiere del entrevistador la necesidad de anotar los problemas que surgen en el proceso previo hasta conseguir el candidato dispuesto o idóneo para contestar, se comprueba que no sólo la localización, sino que el simple «acceso» al entrevistado se hace cada vez más complicado.

1. *La dificultad de acceso y/o contacto con el posible entrevistado.* Siguiendo a H. Lawrence Ross (1963), se entiende por inaccesibilidad la imposibilidad de contactar con un posible entrevistado porque el portero físico de un inmueble impide la entrada al edificio de viviendas. También puede ocurrir que una persona que contesta a la llamada del entrevistador no desea recibir explicaciones sobre el motivo de su visita; y también, y muy importante, porque la ausencia del domicilio por motivos laborales, de ocio, etc., es un problema cada vez más habitual. Todo ello favorece el aumento de la tasa de no respuesta y, con ello, la probabilidad de introducir sesgos que desvirtúen la calidad de los datos obtenidos. Podemos distinguir tres causas de inaccesibilidad:

a) *La inaccesibilidad debida al portero, guarda de seguridad, etc., de los edificios.* Un encuestado puede estar en casa pero ser todavía inaccesible cuando el contacto con él está mediado por alguien que impide al entrevistador acceder al hogar: porteros, guardas de seguridad, otros vecinos, empleados del hogar, etc. Parte de los papeles de estas personas consisten en proteger a los ocupantes de las viviendas del contacto con extraños. Permitir la entrada de un entrevistador al edificio significaría una violación de las reglas establecidas. En los barómetros del CIS esta incidencia —aunque ha aumentado en los últimos tres años— está en torno al 1% del total de las que se producen, alcanzando el 3% cuando se trabaja en grandes ciudades como Madrid, Barcelona o Va-

lencia, siendo el distrito y la sección electoral los aspectos que más inciden sobre la misma.

b) *La inaccesibilidad por ausencia del domicilio.* Son también entrevistados potenciales los individuos que conforme el entrevistador realiza el itinerario de la sección están fuera del domicilio. En zonas urbanas los habitantes de un inmueble se niegan a proporcionar información sobre la hora más adecuada de encontrar a sus vecinos en casa, tanto por motivos de seguridad como por desconocimiento de sus actividades, por salvaguardar la intimidad personal, etc.

En ocasiones, la ausencia aparente del domicilio puede estar disfrazando una negativa: los entrevistadores advierten la presencia de alguien en la vivienda, pero el posible encuestado no atiende la llamada a la puerta, bien porque ha sido advertido de la presencia de un extraño en el edificio o bien porque algunas personas nunca están en casa, sólo para visitas esperadas o conocidas (Fitzgerald, 1982). En los barómetros este problema supone alrededor del 48% de las incidencias (tabla 3).

El problema principal de este porcentaje de ausencias es que se está dando mayor probabilidad de ser elegidas a aquellas personas que están en casa cuando el entrevistador realiza su trabajo, como pensionistas, jubilados, amas de casa, estudiantes, etc. Sánchez Carrión (2000) sostiene que «el uso de las sustituciones debe hacerse de manera controlada, teniendo en cuenta que la teoría del muestreo no las justifica, máxime si para cada entrevista hay que hacer seis o más contactos (sustituciones)». Las tres cuartas partes de las entrevistas se hacen entre las 12 y las 20 horas, y 2 de cada 10 durante el fin de semana. Éstos son los días y las horas en los que aumenta la probabilidad de encontrar en el hogar a todos los colectivos que deben estar representados en la muestra. En algunos casos hay ciertas cuotas para las que es necesario emplear tres horas hasta completar el sexo y la edad buscada.

Díaz de Rada (2000) señala que la mejor estrategia para solucionar el problema de las ausencias prolongadas del hogar es incrementar el número de visitas. Pero ¿qué ocurre cuando la duración del trabajo de campo es de seis días y en ese espacio de tiempo no es posible volver a visitar el hogar? El muestreo por cuotas no contempla la re-visita para solucionar el problema de las ausencias y, finalizado el trabajo de campo, el número de entrevistas conseguidas y diseñadas es prácticamente el mismo. Se completa la muestra a costa de «barrer» prácticamente en su totalidad las secciones electorales. ¿Estamos sobrerrepresentando a aquellas personas que están siempre en casa, como sostienen Sánchez Carrión (2000), Jesús Alderete (1996) y otros autores?

TABLA 3

Distribución de las incidencias por año (porcentaje columna)

Incidencias de la entrevista	1996	1997	1998	1999	2000	2001 (a)	2001 (b)	2002	2003
<i>Dificultad de acceso al entrevistado:</i>									
Portero impide entrar (1.2)	1	1	1	1	1	1	2	1	2
Viviendas no hay nadie (1.3)	46	48	47	47	47	48	49	49	48
Viviendas no quieren explicación (1.4)	10	10	9	8	8	9	8	8	8
<i>Negativas:</i>									
Negativas de varones (1.5)	6	5	5	4	5	4	4	4	4
Negativas de mujeres (1.6)	9	8	7	7	7	7	6	6	6
<i>Contacto fallido no cumple cuota:</i>									
Fallo no cumple cuota (1.7)	22	23	26	28	27	27	25	27	27
<i>Fallos marco muestral:</i>									
Viviendas no son hogares (1.8)	6	5	5	5	5	4	5	4	4
Viviendas de inmigrantes (1.9)*	—	—	—	—	—	—	1	1	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N =	(27.452)	(27.442)	(27.436)	(27.446)	(27.401)	(7.484)	(19.925)	(24.908)	(27.336)

* La variable 19, viviendas de inmigrantes, se incluye en los cuestionarios a partir del barómetro de abril de 2001.

(a) Barómetros de enero a marzo.

(b) Barómetros de abril a diciembre.

FUENTE:

Elaboración propia a partir de los datos del CIS.

Dar una respuesta afirmativa o negativa a esta pregunta no es tarea fácil. Se desconocen las características sociodemográficas de las personas que no colaboran en una encuesta, y difícilmente se puede sostener que sus actitudes y opiniones son las mismas que las de los que sí responden a un cuestionario, concluyendo de esta manera que los datos que se obtienen son extrapolables al conjunto de la población. Hasta que no se puedan establecer, si las hay, esas diferencias, no queda más remedio que seguir en la línea apuntada por los autores citados: visitas al hogar, cartas de presentación de la institución que organiza la encuesta, llamadas telefónicas previas a la visita del entrevistador, etc. En definitiva, estímulos que animen a la participación y faciliten el trabajo al entrevistador.

c) *La inaccesibilidad por rechazo al desconocido.* El ciudadano rechaza la presencia del entrevistador personalmente o a través del «portero automático», aparato que impide la entrada de extraños en el edificio. También la rechaza por motivos de seguridad, por falta de tiempo o por defender a ultranza la intimidad del hogar. Desde el año 1999 esta incidencia contribuye con un 8% a aumentar la dificultad de acceso al posible entrevistado (tabla 3). Aunque el estatus de extraño se considera una ventaja en la investigación por encuesta —dado que permite mantener la confidencialidad de la información—, se convierte en desventaja cuando se intenta incrementar la tasa de respuesta.

Hasta la fecha, y en los barómetros, estos tres problemas representan más del 55% de las incidencias (1.2 + 1.3 + 1.4 de la tabla 3). Es un problema generalizado en todo el territorio que se hace más patente conforme aumenta el número de habitantes del municipio. Si en el año 2003 el 56% de las incidencias en los municipios menores de 2.000 habitantes eran debidas a la dificultad de acceso a los entrevistados, para ese mismo año, en grandes ciudades como Barcelona y Madrid eran del 66% (tabla 4). Estos datos reflejan para España lo que sostiene DeMaio (1980) ocurre para Estados Unidos, una dificultad mayor de localizar a los individuos en áreas geográficas amplias o en aquellas en las que los estilos de vida de sus ciudadanos implican una ausencia prolongada del hogar.

2. *Negativas de varones y mujeres.* Una vez que el entrevistador ha superado todas las barreras de acceso al entrevistado se encuentra con un segundo problema: la negativa expresa a participar en el estudio. Actualmente, diez de cada cien personas elegibles no quieren participar en la encuesta, y siempre son más las mujeres que los hombres (tabla 3). Esta tendencia ya se reflejó en el estudio del CIS del año 1989. Un 71% de los entrevistadores respondían, casi unánimemente, que las mujeres eran más reacias a ser entrevistadas, con independencia del sexo, edad o nivel de estudios de la persona que las entrevistaba.

En los barómetros del año 1996, y en cuanto a las negativas se refiere, existía una diferencia entre habitantes de zonas rurales y la gran ciudad. En aquellos municipios mayores de

TABLA 4

Distribución de las incidencias según el tamaño de hábitat. Año 2003 (porcentaje columna)

Incidencias de la entrevista	Tamaño del municipio										Media anual
	-2.000	2.001 a 10.000	10.001 a 50.000	50.001 a 100.000	100.001 a 400.000	400.001 a 1.000.000	Más de 1.000.000				
<i>Dificultad acceso al entrevistado:</i>											
Portero impide entrar (1.2)	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2
Viviendas no hay nadie (1.3)	49	47	49	47	48	45	51	48	45	48	48
Viviendas no quieren explicación (1.4)	6	6	6	9	9	7	12	9	7	8	8
<i>Negativas:</i>											
Negativas de varones (1.5)	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4
Negativas de mujeres (1.6)	6	7	6	6	6	7	5	6	7	5	6
<i>Contacto fallido no cumple cuota:</i>											
Fallo no cumple cuota (1.7)	29	29	28	28	27	27	19	27	27	19	27
<i>Fallos marco muestral:</i>											
Viviendas no son hogares (1.8)	4	4	5	3	3	5	3	3	5	3	4
Viviendas de inmigrantes (1.9)	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N =	(2.192)	(4.428)	(6.522)	(2.617)	(6.551)	(1.799)	(3.227)	(6.551)	(1.799)	(3.227)	(27.336)

FUENTE:

Elaboración propia a partir de los datos del CIS.

cuatrocientos mil habitantes, tanto uno como otro sexo rechazaban en mayor medida la entrevista. Sin embargo, conforme pasan los años las diferencias se reducen y, en el año 2003, las variaciones por hábitat no son significativas (tabla 4).

Según Groves y Cooper (en Díaz de Rada, 2000), «el rechazo a participar en una encuesta lo decide el posible entrevistado en el momento en que se solicita la cooperación, que es una actitud no pensada». En las reuniones posteriores a una encuesta, los entrevistadores confirman que una vez que han conseguido explicar cuál es el objetivo del estudio y animan a participar en el mismo, son pocas las personas que rehúsan contestar. En ocasiones, cuando comprueban la extensión del cuestionario, la batería de preguntas, la reiteración de alguna de ellas, etc., les gustaría abandonar la entrevista, pero el compromiso adquirido previamente con el entrevistador se lo impide.

3. *Cuotas de sexo y edad.* El CIS, igual que la mayoría de los institutos que realizan encuestas de opinión, aplica el muestreo por cuotas de sexo y edad en la selección final de los entrevistados. Este procedimiento resulta más económico y simplifica el trabajo de campo, aunque contribuye a aumentar el esfuerzo necesario para conseguir una entrevista.

El entrevistador, según va «barriendo» la sección, encuentra que el 27% de las incidencias están motivadas por el hecho de que el contacto que realiza no le sirve, bien porque la persona dispuesta a realizar la entrevista queda fuera de la cuota que está buscando, bien porque no tiene la edad que precisa, porque aunque la tenga es del sexo contrario, o porque está ausente del domicilio y, por problemas de tiempo, no puede poner en práctica la revisita (tabla 3).

Este porcentaje aumenta o disminuye según el número de entrevista que le toca realizar. Las primeras apenas presentan este tipo de incidencia, aumentando considerablemente conforme va completando la hoja de muestra. Se denomina *hoja de muestra* al documento que detalla el número de entrevistas que debe realizar el entrevistador y en el que se especifican el distrito, la sección electoral y las cuotas de sexo y edad que debe aplicar. Estas *hojas* no llevan, en la actualidad, un número de entrevistas superior a diez. Como señala Díaz de Rada (2001b), «en los tramos finales de la ruta el entrevistador va buscando personas con características determinadas, aquellas más difíciles de localizar». En los barómetros del año 2000, si en la primera entrevista el número de contactos fallidos por no cumplir cuota representa el 11% de las incidencias, en la entrevista número 10 es el 43%. En esta incidencia el hábitat no tiene una importancia significativa (tabla 4). En algunas secciones de ciertas ciudades es difícil encontrar determinadas cuotas de edad por los estilos de vida de los ciudadanos y en las zonas rurales de poca población el problema, a ve-

ces, es que no hay jóvenes. Esta incidencia disminuye en los municipios de más de un millón de habitantes. No obstante, el porcentaje cambia según el distrito o sección que se visita.

4. *Desconocimiento del marco muestral.* Tanto las viviendas de inmigrantes como aquellos domicilios cuya vivienda está destinada a otro fin distinto al hogar familiar son elementos no elegibles de la muestra (comercios, gestorías, consultas, clínicas, oficinas, etc.). Esto quiere decir que el 5% de las incidencias ocurren por imponderables del marco muestral.

Como era de prever, las viviendas de inmigrantes constituyen una incidencia más frecuente en grandes ciudades y en todo el litoral del Levante español y Canarias, áreas geográficas donde existe abundancia de población extranjera.

IV. CONCLUSIÓN

Este trabajo comenzaba preguntándose: ¿por qué se complica el trabajo de campo?, ¿por qué cada día al entrevistador le resulta más difícil conseguir una entrevista? El análisis no ha pretendido ser exhaustivo, sino una aproximación al conocimiento de las incidencias que actualmente afectan al proceso de recogida de la información en la investigación mediante encuesta y que dan respuesta a estos interrogantes.

La entrevista personal presenta actualmente un problema que es urgente solucionar: el simple contacto con el entrevistado. Se desconocen las actitudes y opiniones de un porcentaje considerable de población que no es accesible. Este dato es preocupante porque inevitablemente lleva a preguntarse si los datos que se recogen representan adecuadamente las actitudes y opiniones de los españoles. En ocasiones, los entrevistadores manifiestan la sensación de que están entrevistando siempre a las mismas personas; que las opiniones que recogen son siempre las mismas. Esto podría significar, también, que la población es muy homogénea, pero una afirmación como ésta sólo sería válida si va acompañada del conocimiento de las características de esos ciudadanos que no pueden o no quieren colaborar en la encuesta. Se ha demostrado que es un problema general y se da en todo el territorio geográfico. No es exclusivo de las grandes ciudades como Madrid, Barcelona, Valencia, Bilbao y Sevilla, pero es en ellas donde aumenta significativamente el esfuerzo del entrevistador.

Casi treinta de cada cien incidencias se deben al tipo de muestreo utilizado en la selección final del entrevistado: rutas aleatorias y cuotas de sexo y edad. Éste es un aspecto del proceso de recogida de los datos que difícilmente se puede solucionar. Es el precio que hay

que pagar para simplificar los trabajos de campo y para realizar las encuestas en un plazo de tiempo no superior a seis días.

Es necesario investigar y encontrar soluciones que ayuden a resolver los problemas del trabajo de campo. Desarrollar nuevos métodos muestrales; flexibilizar las normas de ruta en el muestreo de cuotas; plantearse una posible carta de presentación de la institución que organiza la encuesta con el fin de aumentar la tasa de participación, etc. Muchos de los problemas tienen su origen en el planteamiento técnico o diseño del estudio, como acertadamente señala Manuel Trujillo (2000). La calidad va asociada con el cuestionario, la muestra, la selección del entrevistado y, ¡cómo no!, con el entrevistador, en el que deben confluír su experiencia, su formación, su estabilidad laboral y su motivación, muy relacionada con la remuneración. Un trabajo de campo riguroso es parte de lo que diferencia una buena de una mala investigación.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALDERETE, J. (1996): «¿Utilizamos muestras representativas?», *Investigación y Marketing*, n.º 50, pp. 32-35.
- ALVIRA, F. (2004): «La encuesta: una perspectiva general metodológica», *Cuadernos Metodológicos*, n.º 35, pp. 42-45 y 89-92.
- ALVIRA, F., y MARTÍNEZ, E. (1985): «El efecto de los entrevistadores sobre las respuestas de los entrevistados en encuestas de opinión», *REIS*, n.º 29, pp. 219-256.
- BILLIET, J., y LOOSVELDT, G. (1988): «Improvement of the quality of responses to factual survey questions by interviewer training», *Public Opinion Quarterly*, vol. 52, pp. 190-211.
- BREHEM, J. (1994): «Stobbing our toes for a foot in the door? Prior contact, incentives, and survey response improving response to surveys», *International Public Opinion Research*, n.º 6 (1), pp. 45-64.
- BRADBURN, N. M. (1992): «A response to the nonresponse problem», *Public Opinion Quarterly*, vol. 56, pp. 391-397.
- CAMACHO, C., y cols. (2000): «¿Cómo hacen encuestas los encuestadores?», *Metodología de Encuestas*, vol. 2, n.º 1, pp. 117-133.
- COHEN, S. B., y CARLSON, B. (1995): «Characteristics of reluctant respondents in the nacional medical expenditure survey», *Journal of Economic and Social Measurement*, vol. 21 (3/4), pp. 269-297.
- CAMPANELLI, P., y O'MUIRCHARTAIGH, C. (1999): «Interviewers, interviewer continuity, and panel survey non-response», *Quality and Quantity*, vol. 33 (1), pp. 59-76.
- DAVIS, D. W. (1997a): «Nonrandom measurement error and race of interviewer effects among African Americans», *Public Opinion Quarterly*, vol. 61 (1), pp. 183-207.
- (1997b): «The direction of race of interviewer effects among African-Americans: Donning the black mask», *American Journal of Political Science*, vol. 41 (1), pp. 309-322.

- DeMAIO, T. (1980): «Refusals: who, where and why», *Public Opinion Quarterly*, vol. 44, pp. 222-233.
- DÍAZ DE RADA, Vidal (2000): *Problemas originados por la no respuesta en investigación social: definición, control y tratamiento*, Universidad Pública de Navarra.
- (2001a): «Estrategias para incrementar la tasa de respuesta en las encuestas», *Revista Internacional de Sociología*, n.º 29, pp. 133-162.
- (2001b): *Organización y gestión de los trabajos de campo con encuestas personales y telefónicas*, Ariel, Barcelona.
- DIJKSTRA, W. (1987): «Interviewing style and respondent behaviour: and experimental study of the survey interview», *Sociological Methods NS eWAWexha*, vol. 16 (2), pp. 309-334.
- DILLMAN, D. A.; GALLEGOS, J. G., y FREY, J. H. (1978): «Reducing refusal rates for telephone interviews», *Public Opinion Quarterly*, vol. 40, pp. 66-78.
- FITZGERAL, R., y FULLER, L. (1982): «I hear you knocking but you can't come in: the effects of reluctant respondents and refusers on sample survey estimates», *Sociological Methods and Research*, vol. 11, pp. 3-32.
- GOYDER, J. (1985): «Face-to-face interviews and mailed questionnaires: the net difference in response rate», *Public Opinion Quarterly*, vol. 49, pp. 234-252.
- GROVES, R. (1989): *Survey errors and survey costs*, capítulo 4, John Wiley and Sons, Michigan.
- GROVES, R., y COUPER M. (1998): *Nonresponse in household interview surveys*, Wiley, New York.
- GROVES, R.; CIALDINI, R., y COUPER, M. (1992): «Understanding the decision to participate in a survey», *Public Opinion Quarterly*, vol. 54 (4), pp. 475-496.
- GROVES, R. y FULTZ, N. H. (1985): «Gender effects among telephone interviewers in a survey of economic attitudes», *Sociological Methods and Research*, vol. 14 (1), pp. 31-52.
- HARTMANN, P. (1994): «Interviewing when the spouse is present», *International Journal of Public Opinion Research*, vol. 6, n.º 3, pp. 298-306.
- HOX, J. J. (1994): «Hierarchical regression models for interviewer and respondent effects», *Sociological Methods and Research*, vol. 22 (3), pp. 300-318.
- OKSENBERG y cols. (1986): «Interviewers' voice and Refusal Rates in telephone surveys», *Public Opinion Quarterly*, vol. 50, pp. 97-111.
- REESE, S. D., y cols. (1986): «Ethnicity-of-interviewer effects among Mexican-Americans and Anglos», *Public Opinion Quarterly*, vol. 50, pp. 563-572.
- ROSS, H. L. (1963): «The inaccessible respondent: a note on privacy in city and country», *Public Opinion Quarterly*, Summer, pp. 269-275.
- SÁNCHEZ CARRIÓN, J. J. (2000): *La bondad de la encuesta: el caso de la no respuesta*, Alianza Editorial, Madrid.
- SCHUMAN, H., y CONVERSE, J. M. (1971): «The effects of black and white interviewers on black responses in 1968», *Public Opinion Quarterly*, Spring.
- SINGER, E., y cols. (2000): «Experiments with incentives in telephone surveys», *Public Opinión Quarterly*, 64 (2), Summer, pp. 171-188.
- TEITLER, J. O. (2003): «Costs and benefits of improving response rates for a hard-to-reach population», *Public Opinion Quarterly*, vol. 67 (1), Spring, pp. 126-137.

TRUJILLO CARMONA, Manuel. (2000): «Optimización del error muestral en encuestas a población general: criterios de estratificación y cálculo del error con "wesvar complex samples"», *Metodología de Encuestas*, vol. 2, n.º 2, pp. 199-210.

WILLIMACK, S. K., y cols. (1995): «Effects of a Prepaid nonmonetary incentive on response rates and Response quality in a face-to-face survey», *Public Opinion Quarterly*, 59 (1), Spring, pp. 78-92.

ABSTRACT

We all know the difficulties encountered by interviewers when they try to do face to face interviews for surveys. We often forget that, to a large extent, the success of a survey rests on how good the interviewer is at doing the job. Not only must he or she be trained in interview techniques, but it is also a matter of carefully locating and selecting the person to be interviewed. All this changes the success of a face to face interview into a task that resembles a piece of research. In standard studies undertaken by the Sociological Research Centre (CIS), the average number of attempts necessary for gaining an interview moved from 10.17 in 1996 to 14.47 in the February 2004 barometer. This article makes an approach towards knowledge of the problems encountered in fieldwork. A descriptive analysis is made of the variables that affect the process of information gathering from personal interviews and which are usually called «interview incidents»: difficulty in accessing the possible interviewee, rejection of the interview, failed contacts because the quota is not filled or because there are insufficient homes to approach. The study is longitudinal and provides information which covers a period of eight years (1996 to 2003). It refers to the CIS monthly «barometers»: monthly surveys performed using always the same sampling characteristics.

Key words: Face to Face Surveys, Fieldwork, Non-Response, Interview Incidents.
