

Improving Survey Response: Lessons Learned from the European Social Survey

Inkele Stoop, Jaak Billiet, Achim Koch y Rory Fitzgerald

(Chichester, John Wiley and Sons, 2010)

El libro objeto de esta reseña es una investigación comparada de la no respuesta en Europa basada en la información proporcionada por la Encuesta Social Europea (en adelante ESE), encuesta impulsada por la fundación científica europea (European Science Foundation) en la que participan —en el momento de escribirse el texto— 32 países. En la página 43 se señala que la ESE recoge las actitudes de 900 millones de europeos, por lo que se trata de una de las mayores investigaciones comparadas realizadas hasta la fecha. La primera edición se puso en marcha en el año 2001 y hasta la actualidad se han realizado cinco oleadas (2002-2003, 2004-2005, 2006-2007, 2008-2009 y 2010-2011), si bien este libro se centra en los resultados de las tres primeras¹.

Los autores tienen un reconocido prestigio a nivel internacional en no respuesta e investigación comparada supra nacional, perteneciendo a cuatro instituciones sitas en los Países Bajos (The Netherlands Institute for Social Research/SCP), Bélgica (Centre for Sociological Research en la Katholieke Universiteit Leuven), Alemania (GESIS Leibniz Institute for the Social Sciences) y Reino Unido (Centre for Comparative Social Surveys de la City University de Londres).

La principal aportación de este libro, y lo que creo que lo hace merecedor de una reseña en esta revista, es que se trata de la *primera* investigación a nivel supranacional que estudia la no respuesta en las encuestas; uno de los grandes problemas a los que se enfrenta la técnica a principios del siglo *xxi* (p. ix), opinión compartida por un gran número de expertos (entre otros, Bradburn, 1992; Smith, 2007; Tourangeau, 2004; Couper, 2005; Weinsberg, 2008; Dillman *et al.*, 2009). La no respuesta se ha estudiado desde muy diversos ámbitos (entre otros, Goyder, 1987; Groves y Couper, 1998; Stoop, 2005; Goyder, Boyer y Martinelli, 2006) y con encuestas de muy diversa temática que han generado, en numerosas ocasiones, que las conclusiones obtenidas en un tipo de investigación (por ejemplo la Encuesta de Población Activa) no sirvieran para otras. La diversidad de cuestionarios —y diseños de encuestas— empleados para conocer la problemática ha producido una gran *corpus de conclusiones contradictorias* sobre los aspectos que inciden en la no respuesta y en cómo disminuir su influencia (Schmeets, 2010)². Esta situación constituye el segundo motivo que justifica una reseña, en la medida en que el libro analiza la no respuesta con

¹ El número de participantes ha variado de unas ediciones a otras. De los 22 países que comenzaron en el año 2002 solo 16 han participado en las tres *olas* que aborda el libro. En la segunda ola, realizada en el año 2004, se incorporaron Estonia, Islandia, Eslovaquia, Turquía y Ucrania; y en la tercera (año 2006), Bulgaria, Chipre, Letonia, Rumanía y Rusia. En el período considerado, entre 2002 y 2006, abandonan su participación Chequia, Grecia, Islandia, Italia, Luxemburgo y Turquía, que no llegan a realizar la encuesta del año 2006 (pp. 45-47).

² La preocupación por el descenso de cooperación en las encuestas se inicia en la década de 1970 (Steeh, 1981; Smith, 1995; Curtin, Presser y Singer, 2005), adquiriendo gran trascendencia en la última década del siglo *xx*. Es a partir de 1990 cuando se multiplica la publicación de trabajos científicos sobre el tema, al tiempo que comienza la celebración anual de un seminario internacional sobre no respuesta cuya 22ª edición (año 2011) se ha celebrado en España (<http://www.nonresponse.org>).

un mismo instrumento, la ESE, lo que proporciona resultados mucho más consistentes que los mostrados por investigaciones previas.

El hecho de que la participación en las encuestas esté muy relacionada con aspectos culturales como el sentido de responsabilidad social y el grado de integración social (entre otros, Groves, Singer y Corning, 2000), y que estos sean diferentes en cada país justifica la necesidad de conocer la no respuesta en diversos países (tercer motivo). Además, se trata del primer libro que aborda el tema en Europa, cuando la mayor parte de las investigaciones sobre el tema se han realizado en Norteamérica y en el Reino Unido. El quinto argumento está relacionado con el *corpus* de trabajos publicados sobre el tema. La mayor parte de las monografías focalizan su atención en aspectos teóricos y metodológicos de la problemática (entre otros, Groves y Couper, 1998; Dilman *et al.*, 2002), mientras que en este caso se trata de una aplicación práctica centrada —en definitiva— en cómo aumentar la tasa de respuesta de la ESE. Se busca conocer los problemas de respuesta en la Encuesta Social Europea con el fin de aumentar la cooperación en futuras oleadas.

El texto objeto de la recensión es un libro de 303 páginas más 16 de exhaustiva bibliografía sobre calidad en la investigación social, no respuesta en la encuesta e investigación comparada internacional. El libro está dividido en nueve capítulos; los cinco primeros abordan aspectos más teóricos y el resto se centra en la interpretación de los datos de la ESE. El texto comienza con un breve capítulo (8 páginas) que contextualiza la no respuesta dentro de la teoría del error total en la encuesta, donde se insiste en la progresiva pérdida de cooperación y en las grandes variaciones existentes entre países. En el segundo capítulo se presenta un *estado del arte* de la investigación sobre no respuesta a nivel mundial, exposición realizada considerando tres aspectos: establecimiento del contacto y aceptación a ser entrevistado, no cooperación y sesgos productos por la no respuesta. Esta distribución es utilizada más adelante para presentar los resultados de la ESE en los capítulos 6, 7 y 8.

En los tres capítulos siguientes (3, 4 y 5) se realiza una descripción de la Encuesta Social Europea. Comienza con una breve exposición de su historia y de los países participantes, explicando con detalle su diseño metodológico y las diferencias que presenta frente al resto de investigaciones con encuesta realizadas en Europa. Básicamente, se trata de una encuesta probabilística (en todos sus aspectos³) realizada cara a cara a los mayores de 14 años y que tiene como objetivo obtener una tasa de respuesta del 70 por ciento, empleando —si es preciso— recursos para aumentar la cooperación⁴. El cuestionario está dividido en dos partes, la primera administrada en cada oleada y una segunda con temas que cambian cada año. En la primera parte hay preguntas sobre valores sociales, ideología, orientación nacionalista y posición en la estructura social; mientras que la segunda ha abordado temas diversos como inmigración (2002-2003), familia, trabajo y salud (2004-2005), calidad de vida y percepción del curso de vida (2006-2007), etc. Los cuestionarios se aplican en la lengua principal de cada país, siendo traducidos a otras lenguas cuando estas son habladas por más de un 5 por ciento de la población. Uno de los aspectos más interesantes es la utilización de una ficha de contacto donde se recogen todas las incidencias que han tenido lugar durante el

³ No contempla sustituciones ni selección de las unidades últimas con el método de cuotas (p. 55).

⁴ Cartas de presentación, entrega al entrevistado de un resumen de los resultados de la ola anterior, realizar varios contactos en un hogar, empleo de gratificaciones, conversión de rechazos, etc. También se lleva a cabo una mayor formación y control de los encuestadores, que reciben un salario mayor que el promedio y que aumenta aún más en función de su *productividad*.

trabajo de campo. Con el fin de hacer posible la investigación comparada, todos los aspectos metodológicos son fijados por un Comité Central (Central Coordinating Team) y estos deben ser cumplidos por todos los países participantes.

En el cuarto capítulo se presentan los aspectos no fijados por el comité central, las variaciones metodológicas desarrolladas por cada equipo nacional con el fin de recoger la información con la mayor calidad. Se trata, concretamente, de la organización que realiza el trabajo de campo, soporte del cuestionario (papel u ordenador), tipo de muestra (nominal —en base al padrón— o aleatoria), número de encuestadores y formación recibida, forma de pago al encuestador (salario fijo o por cuestionario cumplimentado), número de encuestas por encuestador, coste económico de cada entrevista y efecto de los diferentes recursos utilizados para aumentar la cooperación. El quinto capítulo, último sobre los rasgos de la ESS, se centra en la *tasa respuesta* y sus componentes. Aquí se muestra el escaso número de países que logran superar la tasa del 70 por ciento (tan solo 4 países, y otros 10 presentan una respuesta del 65-70 por ciento), la mitad de los países presentan un *no contacto* inferior al 3 por ciento (p. 94), y la mayor parte de los países participantes tienen una tasa de *ineligibles* inferior al 5 por ciento (p. 93). El análisis de la tasa de respuesta a través del tiempo desvela un ligero aumento año tras año, que se atribuye al mayor *esfuerzo* empleado en el trabajo de campo; esfuerzo que se concreta en aumentos en el salario de los encuestadores, mayor formación, entrenamiento específico para la conversión de rechazos, incrementos del tiempo de duración del trabajo de campo, empleo de cartas de presentación, entrega a los encuestados de un resumen de los resultados de otros años y empleo de gratificaciones para los entrevistados.

Esta exposición sobre la investigación objeto de estudio es continuada por tres capítulos específicos sobre la no respuesta (del sexto al octavo), donde se aborda el contacto con los entrevistados, la conversión de rechazos y el sesgo y ajustes producidos por la no respuesta. El sexto capítulo está centrado en el contacto y cooperación con el entrevistado, aspectos determinados por el esfuerzo del entrevistador (Lipps y Pollien, 2011). El logro de una entrevista varía según hora del día y día de la semana (atendiendo a la división laborable/festivo) en el que se realiza el contacto, y aumenta a medida que se incrementa el número de visitas al hogar. Este incremento no es lineal puesto que desciende notablemente a partir del tercer-cuarto contacto, y de hecho solo un 1 por ciento de la población recibe más de 10 contactos. Este capítulo describe también los colectivos más difíciles de contactar (hombres, jóvenes, familias pequeñas, familias sin hijos, trabajadores, altos estratos), la influencia de la cohesión social en áreas urbanas, al tiempo que se presentan las causas más importantes de no cooperación: aislamiento social, problemas de tiempo y estilo de vida.

El séptimo capítulo está dedicado a la conversión de rechazos, una estrategia que consiste en volver a entrevistar a una parte de los que han rechazado colaborar. La mayor parte de las veces se lleva a cabo por un entrevistador más experimentado, y siempre considerando la rotundidad de la negativa. Se trata de una estrategia muy costosa para aplicar en entrevistas personales, incluso no permitida en algunos países (por ejemplo en Noruega y Suecia, p. 163), y cuya efectividad se está reduciendo en los últimos años (Curtin, Presser y Singer, 2005; Lavrakas, 2008 y 2010). La ESE presenta una tasa de *conversión*⁵ que oscila entre el 11 (República Checa) y el 47 por ciento (Países Bajos y Suiza), y apenas existen diferencias

⁵ Rechazos que aceptan cooperar tras otro intento.

sociodemográficas entre la muestra obtenida antes y después de la conversión de rechazos, lo que implica que las personas que rechazan —y que después aceptan— son similares a los que cooperan. Pudiera ocurrir que la mayor colaboración conseguida por esta estrategia genere un descenso en la calidad de la información recogida, aspecto que es rechazado al constatar la similitud entre los convertidos y el resto en el número de preguntas no respondidas, repetición de la misma respuesta y ausencia de respuestas extremas (Survey Satisficing). Las declaraciones de los entrevistadores sobre la atención y sinceridad del entrevistado durante la entrevista lleva a una conclusión similar. Es una pena que este capítulo, uno de los más interesantes del texto por la escasa literatura existente sobre el tema, se haya realizado únicamente con datos de dos países (Alemania y los Países Bajos); lo que alberga algunas dudas sobre la similitud de la situación en el resto de Europa⁶.

En el penúltimo capítulo se realiza un exhaustivo planteamiento sobre los desajustes producidos por la no respuesta. Se presentan los métodos disponibles para reducir el sesgo de no respuesta y, seguidamente, se detalla el sesgo de no respuesta en la ESS. El libro termina con unas conclusiones donde, bajo el sugestivo título de *lecciones aprendidas*, se sintetizan las principales aportaciones para mejorar la tasa de respuesta. Los autores destacan el gran impacto en la respuesta de los aspectos «no controlados» por el Comité Central, los expuestos en el cuarto capítulo.

Resumidos los contenidos, considero que la valoración del libro no puede ser más positiva, afirmación realizada después de llevar casi dos décadas siguiendo la mayor parte de las publicaciones internacionales sobre no respuesta. Ahora bien, pese a las *excelencias* de la investigación publicada creo que el lector se queda con una sensación «agridulce» porque no son explicadas con precisión las causas de las grandes variaciones en la tasa de respuesta entre los países. Debe tenerse en cuenta que hay una diferencia de 27 puntos porcentuales en la tasa de respuesta, oscilando entre el 46 por ciento de Francia y el 72-73 por ciento de Polonia, Rumanía, Portugal y Eslovaquia. Este hecho puede explicarse aludiendo a las grandes diferencias culturales entre los países participantes⁷, las especificidades de la investigación con encuesta en cada uno⁸, y la variabilidad en el empleo de diversas estrategias para aumentar la cooperación (recursos no utilizados de la misma forma en todos los países). Los autores tratan de explicar, a lo largo de todo el texto, las situaciones que generan aumentos y descensos de respuesta en cada país, pero las grandes diferencias entre países en los recursos empleados para aumentar la cooperación crean la sensación «agridulce» comentada al principio de este párrafo.

⁶ Esto que se comprueba fácilmente cuando se tiene en cuenta, por ejemplo, la situación en España (Riva, Torcal y Morales, 2011).

⁷ Algunos *saturados* de encuestas y otros ven en la encuesta una gran oportunidad para expresar su opinión después de mucho tiempo de silencio.

⁸ La baja tasa de respuesta localizada en Suiza se explica por el hecho de que apenas se realizan encuestas presenciales (pp. 57 y 101), lo que implica que los entrevistados no están acostumbrados a ser entrevistados «cara a cara». En otros países como Francia las empresas privadas no utilizan muestras probabilísticas (p. 57), lo que complica notablemente la selección de una empresa para realizar el trabajo de campo cumpliendo las normas del Comité Central.

También hay situaciones en las que la encuesta telefónica es utilizada para fijar citas con los seleccionados, como sucede en Dinamarca, Austria y Luxemburgo (p. 146), aspecto que presenta dificultades para definir si el primer contacto es el telefónico (para fijar citas) o el del entrevistador que acude a la puerta de su domicilio. En otros lugares está prohibida la conversión de rechazos, lo que supone la pérdida de un importante colectivo si tenemos en cuenta el gran aumento de los rechazos a cooperar (Curtin *et al.*, 2005; Dykema *et al.*, 2008). Por último, las diferentes formas de elaboración de la muestra, algunos países con listados de nombres del padrón y otros con muestras por áreas con selección de las unidades últimas con métodos aleatorios (Kish y último cumpleaños).

De hecho, el análisis centrado en países impide en numerosas ocasiones constatar la realidad europea como un todo, hecho que es más acusado porque en muchas tablas y gráficos se presenta información de cada país sin la referencia a toda Europa, al promedio conseguido por la ESE. Esto comienza a detectarse en el capítulo de la tasa de respuesta (5), pero es un continuo que se aprecia a lo largo de todo el libro. Esta ausencia hace difícil conocer los países que mejor/peor funcionan en los aspectos considerados, creando una gran incertidumbre en el lector.

Vidal DÍAZ DE RADA

BIBLIOGRAFÍA

- Bradburn, Norman M. (1992): «A Response to the Nonresponse Problem», *Public Opinion Quarterly*, 56: 391-397.
- Couper, Mick P. (2005): «Technology Trends in Survey Data Collection», *Social Science Computer Review*, 23, 4: 486-501.
- Curtin, Richard, Stanley Presser y Eleanor Singer (2005): «Changes in Telephone Survey Nonresponse over the Past Quarter Century», *Public Opinion Quarterly*, 69: 87-98.
- Dillman, Don A., Jolene D. Smyth y Leah Melanie Christian (2009): *Internet, Mail and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method*, 3ª ed, Nueva York: John Wiley.
- Dykema, Jennifer, Danna Basson y Nora Cate Schaeffer (2008): «Face to Face Surveys», en W. Donsbach y M. W. Traugott, *The SAGE Handbook of Public Opinion Research*, Thousand-Oaks, LA: Sage.
- Goyder, John (1987): *The Silent Minority*, Cambridge: Polity Press.
- , Luc Boyer y Guil Martinelli (2006): «Integrating Exchange and Heuristic Theories of Survey Nonresponse», *Bulletin de Methodologie Sociologique*, 92: 28-44.
- Groves, Robert M. y Mick P. Couper (1998): *Nonresponse in Household Interview Surveys*, Nueva York: Wiley.
- , Eleanor Singer y Amy Corning (2000): «Leverage-Salience Theory of Survey Participation», *Public Opinion Quarterly*, 64: 299-308.
- Lavrakas, Paul J. (2008): «Surveys by Telephone», en W. Donsbach y M. W. Traugott (eds.), *The SAGE Handbook of Public Opinion Research*, Thousand-Oaks, LA: Sage.
- (2010): «Telephone Survey», en P. V. Marsden y J. D. Wright (eds.), *Handbook of Survey Research* (2ª edición), Bingley (Reino Unido): Emerald Group Publishing Limited.
- Riva, Clara, Mariano Torcal y Laura Morales (2010): «Estrategias para aumentar la tasa de respuesta y los resultados de la Encuesta Social Europea en España», *Revista Internacional de Sociología*, 68, 3: 603-635.
- Smith, Tom W. (1995): «Trends in Nonresponse Rates», *International Journal of Public Opinion Research*, 7: 157-171.
- (2007): «Survey Non-response in Cross-national Perspective: The 2005 ISSP Non Response Survey», *Survey Research Methods*, 1, 1: 45-54.
- Steeh, Charlotte G. (1981): «Trends in Nonresponse Rates: 1952-1979», *Public Opinion Quarterly*, 45: 40-57.
- Stoop, Inkele A. (2005): *The Hunt for the Last Respondent. Nonresponse in Sample Surveys*, La Haya: Social and Cultural Planning Office of the Netherlands.
- Tourangeau, R. (2004): «Survey Research and Societal Change», *Annual Review of Psychology*, 55: 775-801.
- Weinsberg, Herbert F. (2008): «The Methodological Strengths and Weaknesses of Survey Research», en W. Donsbach y M. W. Traugott (eds.), *The SAGE Handbook of Public Opinion Research*, Thousand-Oaks, LA: Sage.