

Gwartney, Patricia A. (2007). *The Telephone Interviewer's Handbook: How to conduct standardized conversations*. San Francisco: Jossey-Bass.

El trabajo de Patricia Gwartney, directora del *laboratorio de investigación con encuestas* (Survey Research Laboratory) de la Universidad de Oregon entre 1992 y 2003, está dividido en nueve capítulos y dos anexos. Forman un libro de 309 páginas donde se da respuesta a todos los *interrogantes* de la realización de encuestas telefónicas.

En el prefacio se insiste en el público para el que se ha escrito el libro, personas que trabajan en la realización de encuestas (entrevistadores o encuestadores), y está basado en su experiencia como formadora de encuestadores desde 1973. En las primeras páginas la autora deja muy claro que todas las explicaciones y contenidos del libro están pensados no tanto en los investigadores sino en personas que van a trabajar como encuestadores, y que precisan una determinada (y limitada) información sobre el proceso de investigación.

En la introducción se explica la *lógica* de la investigación mediante encuestas, dando cuenta de la importancia de la encuesta en la sociedad actual y las temáticas más habituales en las que se utiliza esta herramienta. A continuación se presenta el proceso de investigación mediante encuesta y, posteriormente, las particularidades de la *recogida* de información mediante el teléfono comparada con otros procedimientos de obtención de información. Durante todo el capítulo se insiste en la importancia capital de los entrevistadores dentro de la recogida de información, para terminar concluyendo con un apartado específico sobre “entrevistadores y errores de la encuesta”.

El segundo capítulo sigue en esta línea *introdutoria* sobre la investigación mediante encuestas, presentando diversas organizaciones que realizan encuestas, junto con sus principales objetivos. Esta explicación es *aprovechada* para profundizar en las tareas del encuestador, en sus aptitudes y en las características necesarias para realizar este trabajo: voz clara, flexibilidad y adaptación, trabajo a tiempo parcial, etc. Es importante destacar, dentro de este capítulo, la precisión con la que la autora deja claro las funciones propias del entrevistador y las tareas que el encuestador no debe desarrollar.

El tercer capítulo está dedicado a la ética de la investigación social, insistiendo en la importancia del anonimato de las respuestas y en la confidencialidad de la información recogida. Se adjuntan los códigos éticos de la profesión, las normativas norteamericanas sobre el tema, y el papel de las asociaciones profesionales. En el cuarto capítulo se aborda la formación de los encuestadores; distinguiendo entre formación general, específica y reciclaje. En la primera se transmiten los conocimientos básicos para la realización de entrevistas, mientras que la segunda se centra en los conocimientos necesarios para cada investigación. Dentro de la primera se detallan las actividades y entrenamientos para llevar a cabo la transmisión de la información, aplicación práctica de los conocimientos, y la evaluación de los contenidos adquiridos. La formación específica es más exhaustiva por la necesidad de que los entrevistadores conozcan con precisión los objetivos del estudio, el cuestionario (en papel), el *transcurrir* del cuestionario en el equipo CATI, la

aplicación inmediata de estos conocimientos en su actividad, así como una guía sobre soluciones a posibles problemas que pueden presentarse durante el trabajo de campo. Se trata, a mi juicio, de una de las mejores explicaciones sobre la formación específica, ya que ningún otro manual realiza una exposición tan exhaustiva. El capítulo termina con unas breves notas sobre como impartir la formación de reciclaje, un aspecto olvidado en la mayor parte de los manuales de encuestadores.

En los tres capítulos siguientes se detallan las tareas habituales de los encuestadores, que son divididas en tres etapas organizadas cronológicamente: llamar, contactar con el hogar, y realizar la entrevista; aspectos tratados en los capítulos cinco, seis y siete respectivamente.

El capítulo cinco trata de la *llamada* al hogar, analizando aspectos como la preprogramación de las llamadas en el CATI, número de timbres del teléfono antes de proceder con otra nueva llamada, definición de los números telefónicos ya utilizados (no hogar, comunica, rechaza, etc), cómo realizar la comunicación entre los diferentes entrevistadores, y la programación de rellamadas a diferencias horas y días de la semana. Destacamos, dentro de este capítulo, la interesante aportación sobre los problemas generados por la presencia de contestadores automáticos en los hogares. La autora propone tres estrategias para reducir su influencia: empleo de cartas de presentación, llamar con más frecuencia, y dejar un mensaje señalando el objetivo de la llamada y con un número gratuito al que acudir si desean obtener más información. Se trata, desde mi punto de vista, del capítulo menos interesante del libro, principalmente por el gran espacio que dedican a los códigos utilizados por la Asociación Americana para la investigación de la opinión pública (AAPOR) con el fin de definir el estado de los números telefónicos ya utilizados (comunica, etc).

Esta sensación cambia totalmente en el siguiente capítulo, dedicado al establecimiento del contacto con el entrevistado. La autora recomienda que el encuestador controle su voz (entonación, claridad, rapidez) y elimine totalmente los silencios en la conversación. Seguidamente se presentan diversas estrategias sobre la selección de la persona a entrevistar, así como la mejor forma de proceder con la lectura de la introducción del cuestionario. A continuación se dedica un importante espacio a la forma de responder las preguntas realizadas por la persona seleccionada, un aspecto de capital importancia en la medida que la reacción del entrevistador es clave para conseguir una adecuada cooperación de los entrevistados.

La buena sensación experimentada por el lector tras la lectura del sexto capítulo aumenta notablemente en el siguiente, dedicado específicamente a la realización de la entrevista. El capítulo comienza con una exposición donde se explican los tipos de preguntas (según la temática y el formato de respuesta), las instrucciones al entrevistador, y se proporcionan recomendaciones sobre cómo proceder con la aplicación del cuestionario: leer las preguntas como están escritas, permanecer neutral, interactuar con el entrevistado proporcionando aseveraciones neutras, y realizar preguntas de temáticas sensibles. Destacamos, de todo el capítulo, la excelente forma con la que son tratados los dos últimos aspectos, fundamentalmente por el gran número de ejemplos (aseveraciones *neutras* y *no neutras*) mostradas a lo largo del texto. El entrevistador, como bien señala la autora, no puede permanecer impasible ante las respuestas y debe establecer una interacción que indique interés

ante las respuestas del entrevistado. Consideramos que todos los entrevistadores debieran leer periódicamente estas páginas.

A continuación se indica cómo utilizar *técnicas de indagación* (o estimulación) con el fin de obtener respuestas concretas. Tras la grabación de respuestas y corrección de errores el capítulo termina explicando cómo finalizar la entrevista; al tiempo que presenta una serie de circunstancias inusuales que pueden ocurrir durante el transcurso de la entrevista.

Resulta sorprendente, y muy gratificante, el octavo capítulo dedicado a varios “aspectos cotidianos” del trabajo del entrevistador, aspectos escasamente tratados en las publicaciones sobre el tema. Nos referimos concretamente al lugar de trabajo (la sala CATI), las rutinas antes de comenzar con cada sesión de trabajo, la comunicación con el director de la investigación, la forma de pago, así como la interacción con los supervisores. Se trata de aspectos “de intendencia” que, por muy cotidianos que sean, son tremendamente importantes a la hora de coordinar un equipo de entrevistadores. Es destacable la gran profundidad con la que tratan tales aspectos, algo que apenas aparece en el resto de manuales sobre encuestadores. Se trata de unas páginas que, desde mi punto de vista, debieran ser leídas periódicamente por todos los directores de proyectos de investigación.

Tras una breve conclusión de dos páginas el libro termina con un glosario, unas fichas sobre horarios de encuestadores, y una muy completa bibliografía sobre manuales de encuestadores.

A lo largo de la recensión se han ido señalando los aspectos más destacables del trabajo. Finalizaré, en un texto que supera notablemente la planificación inicial, destacando que aunque en su planteamiento se trataba de un libro para encuestadores, los investigadores deberían tenerlo siempre presente por la precisión con la que se delimitan las funciones de los encuestadores y los supervisores, así como toda la organización del trabajo de campo. Por ello recomendamos su lectura periódica a todos investigadores sociales. Es importante precisar que cuando hablamos de investigadores no pensamos únicamente en jefes de campo, sino en las personas que llevan a cabo la selección muestral y la redacción del cuestionario, en la medida que son aspectos que influyen de lleno en la tarea habitual de los encuestadores.

Ana Díaz de Rada
ESIC y ADG estudios de mercado