

UN ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LA ENTREVISTA TELEFÓNICA Y LA ENTREVISTA PRESENCIAL EN LA DETERMINACIÓN DE LA PREVALENCIA DE LOS JUEGOS DE AZAR.

José María Salinas Martínez de Lecea
Antonia Calvo Salguero
María del Carmen Aguilar Luzón
Universidad de Granada

RESUMEN

Para valorar la posibilidad de determinar la prevalencia de los jugadores de azar mediante entrevistas por teléfono, se han realizado dos ensayos pilotos con muestras de la ciudad de Granada, uno utilizando entrevistas personales a domicilio y otro mediante encuesta telefónica. Se han encontrado diferencias significativas en la tasa de respuesta primaria, 54,17% para la encuesta presencial y 42,74% para la encuesta telefónica. Con respecto a las variables demográficas, no se encuentran diferencias significativas, para la edad. Ambas muestras pueden considerarse homogéneas con respecto al sexo, estado civil, situación laboral, y con quien se convive. Sin embargo, hay diferencias significativas, en el nivel de estudios y en la distribución de los ingresos mensuales, que son mayores en los encuestados telefónicamente. Las puntuaciones en el cuestionario de diagnóstico del juego patológico no difieren significativamente.

Palabras clave: *entrevista telefónica, entrevista presencial, comparación de procedimientos de encuesta, adicción al juego.*

Introducción

El Juego Patológico es un trastorno cuya característica esencial es un comportamiento de juego, desadaptativo, persistente y recurrente que altera la continuidad de la vida personal, familiar o profesional (APA, 2.002). La prevalencia del Juego Patológico es un dato fundamental a la hora de adoptar iniciativas legislativas, relativas a los Juegos de Azar, así como al establecer políticas y asignar recursos a su prevención y tratamiento. Mientras que la prevalencia global en adultos se estima entre el 0,4% y el 3,4%, algunas áreas llegan al 7% (APA, 2.002). Esta prevalencia está influenciada por la oferta de juego, de manera que el aumento de la disponibilidad del juego trae como consecuencia un incremento de la prevalencia de esta patología. En consecuencia, cada estado o región, sujeto a unas normas legales determinadas, tendrá una tasa distinta que será necesario determinar. Sin embargo, la poca alarma social que crea este tipo de dependencia por su práctica invisibilidad, a pesar de los desastrosos efectos personales y familiares que acarrea, ha hecho que en muchos países, entre ellos España, no existan datos oficiales y que los datos de los que se dispone, fruto de investigaciones académicas, o de entidades privadas, sean parciales, referidos a una región, sólo al ámbito urbano, o a un grupo de población determinado.

El primer país en evaluar el impacto del juego en el ámbito nacional ha sido los E.E.U.U. en dos estudios realizados en 1975 (CRNPTG, 1976) y 1998 (NORC, 1999). En el primero de ellos, realizado por la Universidad de Michigan, se utilizó un procedimiento muestral trietápico. En primera etapa se seleccionaron condados, ciudades y barrios de Nueva York, a continuación se seleccionaron 3.250 hogares a los cuales se contactó para determinar el número de adultos de cada sexo y finalmente se seleccionó un adulto de cada hogar, al cual se entrevistó personalmente. El segundo estudio, siguiendo el cambio que ha imperado en las últimas décadas en la metodología de encuestas en los E.E.U.U., fue llevado a cabo mediante entrevista telefónica, por el Centro Nacional de Investigación de la Opinión de la Universidad de Chicago. Partiendo de una muestra aleatoria de 9.200 números, se realizó un primer contacto para determinar el carácter residencial, o no, de cada número de teléfono. De los 4.358 números que resultaron elegibles, se determinó el número de adultos de cada sexo y mediante reglas aleatorizadas se seleccionó uno en cada domicilio que se entrevistó telefónicamente. Como dato anecdótico cabe señalar que 44 de las entrevistas debieron realizarse en español. Las tasas de respuesta conseguida en ambos estudios fueron semejantes, 53,6% en el primer estudio y 55,5% en el segundo. Los autores del segundo estudio consideran que ambas encuestas son suficientemente similares para permitir la comparación entre los resultados de ambas.

La preferencia por la entrevista telefónica también se manifiesta en los estudios sobre el juego y el juego-problema que a nivel nacional, se han realizado en Nueva Zelanda en 1.991 y 1.999 y en Suecia en 1.998 (Abbott, Volberg y Rönning, 2004). En España, hasta el momento, los datos disponibles proceden de estudios regionales que han utilizado las entrevistas presenciales en el domicilio del encuestado.

Con vistas al II estudio sobre la prevalencia de los Jugadores de Azar en Andalucía y a posibles encuestas de ámbito nacional sobre esta temática que podrían proyectarse en

un futuro inmediato, se consideró la posibilidad de utilizar la entrevista telefónica por su menor coste, por la facilidad que supone no necesitar una organización de recogida de datos distribuida en la totalidad de las provincias de la región, o país y por la oportunidad que ofrece de una supervisión continuada de los entrevistadores que asegure la uniformidad en la administración de los cuestionarios.

Numerosos estudios han comparado la calidad de los datos de las entrevistas cara a cara con los de las encuestas telefónicas, aunque son menos aquellos en que las metodologías seguidas en ambos procedimientos son comparables (Klecka y Tuchfarber, 1978; Weeks, Kulka, Lessler y Whitmore, 1983; Mulry-Liggan, 1983; Thornberry, 1987).

Entre las diferentes ventajas que se han señalado para las encuestas telefónicas frente a las tradicionales entrevistas personales, la más llamativa es la reducción de costes que implica su utilización. Sticht (2000) afirma que el costo de una encuesta telefónica puede llegar a ser cinco veces menor que la misma encuesta realizada mediante entrevistas a domicilio. En nuestro país el incremento de los costes de personal y la reducción de las tarifas telefónicas hacen cada vez más atractiva esta forma de encuesta, quitando valor a recomendaciones hechas en el pasado que indicaban que en las entrevistas de más de 15 minutos, se igualaba su coste con la entrevista cara a cara (Wert, Clemente y Arango, 1993).

La rapidez de las encuestas telefónicas (Dillman, 1978) es otra importante ventaja que se manifiesta, no solo en la fase de recogida de datos, sino mediante el empleo de sistemas CATI (Frey, 1989), también en las fases de tratamiento de datos y del proceso de control.

Cuando las entrevistas son realizadas de forma centralizada desde un *call center*, aparece un amplio repertorio de posibilidades para mantener un óptimo control de calidad del proceso de administración del cuestionario y especialmente sobre la labor de los entrevistadores. Los supervisores, bien directamente, o en grabación, pueden escuchar el desarrollo de la entrevista y corregir las desviaciones y unificar los criterios de los entrevistadores sobre la marcha, consiguiendo de esta forma una mayor calidad de los datos.

Una ventaja, muy importante en nuestro caso, es la privacidad en la entrevista telefónica, solo interviene el entrevistado sin que nadie más sepa con quien habla, ni de que se está hablando. Esta característica es especialmente atractiva en cuestiones que tienen un aspecto vergonzante y que por consiguiente tratan de ocultarse a la familia. De hecho el criterio 7 para el diagnóstico del Juego Patológico (APA, 2002) dice: *se engaña a los miembros de la familia, terapeutas u otras personas para ocultar el grado de implicación con el juego.*

La desventaja que presenta la encuesta telefónica, frente a la entrevista personal en el domicilio, es la menor calidad de los datos que tradicionalmente se atribuye a las realizadas por teléfono. Esta atribución parte de la suposición de que la encuesta telefónica tendría mayores errores de cobertura, de no-respuesta y de medición.

Los errores de cobertura ocurren cuando hay hogares que no tienen teléfono y los hogares sin teléfono son distintos de aquellos que lo tienen. En la última década la cobertura telefónica en España ha crecido de forma importante. Según los datos del Censo, en 1.991 (I.N.E., 1992) los hogares con teléfono suponían el 75,22% del total. En el año 2.003, la Encuesta de Tecnologías de la Información en los Hogares (I.N.E., 2004) señalaba que el 88,13% de los hogares tienen teléfono fijo, si a esto añadimos el 8,75% que

solo cuenta con teléfono móvil, llegamos a una cobertura del 96,88%. De esta forma, la tradicional tendencia a que los sujetos con niveles de estudio más bajos y con menores ingresos estén sub-representados en las encuestas telefónicas (Wolfe, 1979; Gfroerer y Hughes, 1991), no aparecerá, o deberá ser atribuida causas distintas.

Las entrevistas cara a cara ofrecen, en los estudios comparativos anteriormente citados, menores tasas de no-respuesta que los realizados por teléfono. Por ejemplo, en el de Thornberry (1987) tenemos 96% frente a 80% y en el de Mulry-Liggan (1983) 95% frente a 84%. Se supone que la mayor tasa de no-respuesta en las encuestas telefónicas es debida a que es más fácil dar una negativa a una persona que llama por teléfono que a un entrevistador que se ha desplazado a nuestro domicilio y que se encuentra frente a nosotros. Habría que añadir que en España la encuesta telefónica se asocia más al marketing directo que a la investigación social (Bosch y Torrente, 1993), lo que aumenta las negativas.

El error de medición se produce por una diferencia entre los valores recogidos en el cuestionario y los existentes en la realidad, sus causas pueden agruparse en tres categorías (Rossy, Wright y Anderson, 1983): Errores deliberados, de elaboración y de comunicación. En la entrevista personal se supone que la presencia del entrevistador mejora la calidad de las respuestas, ya que aporta informaciones complementarias y una mayor motivación. Por el contrario, la entrevista telefónica sería más susceptible a los errores de medición debido a que la comunicación no verbal es mucho menor. Además, la presión del tiempo, asociada con la comunicación telefónica, hace a las encuestas por este método más vulnerables a errores de elaboración y comunicación.

No obstante, los factores que determinan la calidad de las muestras, tasa de cobertura, vulnerabilidad social de los entrevistados, esfuerzo cognitivo requerido para elaborar la respuesta, deseabilidad social, etc. Varían de un país a otro, e incluso dependen de la materia que se esté investigando, por ello, aunque pueda servir de orientación, la literatura existente al respecto no es suficiente para tomar una decisión fundada y es conveniente el ensayo del procedimiento a utilizar.

Para determinar la viabilidad de investigar la prevalencia de los Juegos de Azar mediante entrevista telefónica y evaluar los posibles sesgos que la encuesta por teléfono pudiese introducir, se han realizado dos ensayos pilotos con muestras de la ciudad de Granada, uno utilizando entrevistas personales a domicilio y otro mediante encuesta telefónica. Se procuró igualar los dos estudios tanto en los instrumentos como en el proceso de recogida de datos, a la vez que se mantenían los procedimientos estándar de estos métodos de entrevista.

La comparación de ambos procedimientos de entrevista se ha basado en la tasa de respuesta obtenida con cada método, ya que ésta es un elemento central a la hora de valorar la calidad de las encuestas (Grover, Cialdini y Couper, 1992; Lin y Schaeffer, 1995; Groves y Couper 1998). Se han descrito las causas de la no-respuesta en la encuesta telefónica, por tratarse de un conocimiento básico a la hora de establecer medidas para mejorar la tasa de respuesta (Dillman, 1978; Kristal y col., 1993; Piazza, 1993). Además, se ha contrastado si existen diferencias individuales significativas entre los entrevistados que afecten al porcentaje de encuestas conseguidas.

La tasa de respuesta se consideraba clásicamente como un indicador del sesgo de no-respuesta (Hansen y Hurwitz, 1946). Sin embargo, este sesgo depende de en qué

grado difieren los sujetos que responden de los que no responden y a veces tasas de respuesta bajas no implican necesariamente la existencia de un sesgo (Curtin, Presser y Singer, 2000; Keeter y col., 2000). Para medir el sesgo que podría introducir la sustitución de la encuesta a domicilio por entrevistas telefónicas. Hemos comparado tanto los promedios como las distribuciones de las variables demográficas y de juego patológico. Estos sesgos pondrían de manifiesto el efecto diferencial, entre ambos métodos, de la tasa de cobertura, vulnerabilidad social, y grado de elaboración cognitiva.

El presente trabajo presenta los resultados anteriormente mencionados, siguiendo la invitación de González-Ramos (2002) a los estudiosos de cualquier disciplina que utilicen encuestas, a difundir sus resultados y experiencias relacionados con el nivel de respuestas conseguidos con el ánimo de que sirva a los profesionales de encuestas a la hora de planificar sus trabajos.

Material y Métodos

Muestras

Para las entrevistas a domicilio se extrajo por un procedimiento bietápico una muestra aleatoria de la población mayor de 16 años de la ciudad de Granada. En la primera etapa se seleccionaron, con probabilidades proporcionales a sus tamaños 16 secciones censales. En la segunda etapa se seleccionaron, mediante muestreo sistemático con arranque aleatorio sobre las listas del Censo Electoral de cada sección, 12 sujetos por sección. Lo cual nos proporciona un tamaño muestral de 192.

Para las entrevistas telefónicas se seleccionaron los números telefónicos por muestreo sistemático con arranque aleatorio sobre la guía telefónica de la ciudad de Granada 248 sujetos. La selección del entrevistado en cada hogar se realizó por el método del “pasado cumpleaños” aplicado a los mayores de 16 años.

Material

La intensidad de la dependencia de los Juegos de Azar fue evaluada mediante el Cuestionario de Diagnóstico del Juego Patológico FAJER (Salinas y Roa, 2.001). Este cuestionario consta de 50 ítems donde se describen pensamientos, sensaciones y conductas relacionadas con los juegos de azar y el encuestado debe responder con que frecuencia ha experimentado, en el último año, lo que se describe en la pregunta, dentro de una escala de tres puntos: Nunca; A veces; Muchas veces.

Los datos demográficos, edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, situación laboral, lugar de trabajo, profesión, convivencia en el hogar, ingresos mensuales y antecedentes de juego, fueron recogidos utilizando el cuestionario de Datos Básicos del Programa de Diagnóstico y Evaluación del Jugador Patológico (Salinas, 1.999).

También se pasó en ambos casos el cuestionario de Frecuencia e Intensidad de Juego del programa anteriormente citado, que recoge la participación en los distintos juegos de azar y las cantidades gastadas en ellos. Sin embargo no se presentan los resultados de este cuestionario, ya que la versión inicial, empleada en las entrevistas a domicilio, ado-

lecía de algunos defectos y debió ser modificada, lo cual dificulta la comparación de los resultados.

Aparte de los cuestionarios se utilizaron cartas de presentación y fichas de control. En las fichas se entregaba a los entrevistadores los datos de la muestra seleccionada y debían reflejar el desarrollo de la encuesta y las incidencias que surgieran. En el caso de la encuesta telefónica se les entregaba así mismo un guión de presentación y selección de la persona a entrevistar. La carta de presentación comenzaba identificando el organismo que realizaba la encuesta y la finalidad de la misma. Continuaba explicando las razones del muestreo y el mecanismo que había determinado la selección del receptor de la carta. A continuación anunciaba la visita, o la llamada, según la modalidad de entrevista y solicitaba la colaboración. Finalizando con el compromiso de mantener el secreto estadístico y proporcionando un teléfono de contacto para informaciones complementarias.

Entrevistadores

Los entrevistadores utilizados fueron seleccionados de un mismo colectivo “estudiantes de psicología que cursaban la asignatura Análisis de Datos”. La participación fue voluntaria como complemento de su formación sin recibir compensación económica por su trabajo. El nivel de instrucción fue semejante, consistente en una sesión de entrenamiento en la cual se explicaron los objetivos de la investigación, el procedimiento a seguir y el material a utilizar. A continuación cumplieron los cuestionarios con relación a ellos mismos y se resolvieron las dudas surgidas. En el caso de las entrevistas telefónicas se materializó una sesión de *rol play* relativa al empleo del Guión de presentación y selección del entrevistado.

Procedimiento

El trabajo de campo se inició con el envío, en ambos casos, de las cartas de presentación, diez días antes del inicio de las entrevistas. Cada entrevistador tenía asignado un cupo de trabajo que en el caso de las entrevistas a domicilio eran las encuestas de una sección (12) y en el caso de las entrevistas telefónicas de cuatro. Este número tan reducido se justifica por el deseo de que participasen todos los que se habían ofrecido y para que no les resultase muy gravoso económicamente, ya que todas las llamadas las realizaban desde su domicilio y a su costa.

En la encuesta presencial, en cada sección aparte de los doce titulares de la muestra se seleccionaron tres reservas, en caso de que las sustituciones agotaran los reservas no se seleccionaban más, reduciéndose la muestra de esa sección. La encuesta por teléfono no empleaba reservas, de tal forma que cada encuesta fallida reducía el tamaño de la muestra conseguida.

El contacto inicial se fijó en ambos casos en la misma banda horaria, 8 a 9,30 de la noche, caso de que fuese infructuoso debía repetirse al menos dos veces la llamada o la visita en horario distinto.

Los datos se procesaron en los P.C. del Departamento de Psicología Social y Metodología introduciendo los datos de los cuestionarios precodificados dos equipos distintos. Los análisis fueron realizados con el paquete estadístico SPSS versión 11.

Resultados

Para la tasa de respuesta primaria, calculada como el porcentaje de cuestionarios conseguidos del total de sujetos seleccionados en primera instancia, es decir sin contabilizar en las entrevistas a domicilio los obtenidos en las sustituciones, los valores obtenidos fueron 54,17% para la encuesta presencial y 42,74% para la encuesta telefónica. Este once por ciento de diferencia que se observa resulta ser una diferencia estadísticamente significativa, ya que el estadístico del contraste de igualdad de proporciones alcanza un valor $z = 2,38$ por lo que se rechaza la hipótesis de igualdad con un nivel de significación $p = 0,0087$.

La tabla 1 enumera los motivos de la falta de obtención del cuestionario en las entrevistas telefónicas ordenados por frecuencia de aparición. Aparte de los 130 casos fallidos que se reflejan en la tabla existen 12 casos en los que no ha quedado constancia de las causas.

Tabla 1: *motivos de no-respuesta en entrevista telefónica.*

Motivo	frecuencia
No contestan al teléfono	55
No quieren hacerla	30
No localizable / ausente	9
Es un comercio	8
No tiene tiempo	8
Persona mayor incapacitada	4
Han colgado	4
No han jugado nunca	3
No entiende de "eso"	2
No facilita datos por teléfono por precaución	2
Se niegan a poner los hijos al teléfono	2
La persona ha fallecido	1
Se niega a hacer la entrevista, a no ser que sea con una recompensa económica	1
Creemos que la mujer no entendió bien la pregunta, contestó que no tenía hijos y colgó	1

Desgraciadamente, en la encuesta a domicilio solo quedó constancia de la causa en 30 de la 88 entrevistas fallidas. La tabla 2 proporciona los motivos, aunque el valor informativo en este caso sea poco relevante.

Para valorar el posible influjo de los entrevistadores en la respuesta se analiza la distribución del número de cuestionarios conseguidos que aparece en la tabla 3.

Si las variaciones en el número de entrevistas conseguidas fueran aleatorias con una probabilidad de éxito en cada intento constante, el número de encuestas conseguidas seguiría una distribución Binomial con $n = 4$. En efecto, el test Ji-cuadrado de bondad de ajuste a una distribución ($\chi^2 = 0,83$; $p = 0,842$) nos indica que estos datos pueden proce-

der de una distribución Binomial y por consiguiente no hay evidencia de que las fluctuaciones en el número de entrevistas no puedan ser atribuidas al azar.

Tabla 2: *motivos de no-respuesta en las entrevistas a domicilio.*

Motivo	frecuencia
No se localiza la dirección	6
Se niegan a hacer la encuesta	6
El sujeto ha trasladado su domicilio	5
Vivienda vacía	4
No localizable en el domicilio	4
Alega enfermedad	3
Fallecimiento del sujeto	1
Persona mayor incapacitada	1

Tabla 3: *distribución del número de cuestionarios.*

Nº entrevistas	Nº entrevistadores
0	8
1	17
2	24
3	11
4	2

Con respecto a las variables demográficas, relevantes, porque el riesgo de Juego Patológico es muy diferente para los distintos estratos de población, tenemos que en la edad no se encuentran diferencias significativas ni en promedio, como puede verse en la tabla 4, ni en la forma de la distribución ya que el estadístico del test de Kolmogoroff-Smirnoff para dos muestras proporciona un valor de K-S = 0,106 cuyo nivel de significación es $p = 0,489$.

Tabla 4: *medias de edad de ambas muestras.*

	N	Media	Des. típ.	Diferencia	t	P
Teléfono	106	41,88	18,401	0,95	0,385	0,7
Visita	149	40,93	20,126			

También puede considerarse que ambas muestras son homogéneas con respecto al sexo (tabla 5; $\chi^2 = 1,56$; $p = 0,210$), estado civil (tabla 6; $\chi^2 = 4,93$; $p = 0,294$), situación laboral (tabla 7; $\chi^2 = 4,49$; $p = 0,481$), con quién se convive (tabla 8; $\chi^2 = 7,21$; $p = 0,205$).

Sin embargo, hay diferencias significativas entre ambas muestras en el nivel de estudios (tabla 9; $\chi^2 = 13,67$; $p = 0,018$) siendo mayores en la muestra entrevistada por teléfono.

También se encuentran diferencias en la distribución de los ingresos mensuales (tabla 10; $\chi^2 = 9,47$; $p = 0,05$).

Tabla 5: *distribución del Sexo en ambas muestras.*

	Hombre	Mujer	Total
<i>Teléfono</i>	46	60	106
<i>Visita</i>	78	74	152
<i>Total</i>	124	134	258

Tabla 6: *distribución del Estado Civil en ambas muestras.*

	Soltero	Casado	Viudo	Separado	Otros	Total
<i>Teléfono</i>	39	60	5	1	1	106
<i>Visita</i>	62	72	15	2		151
<i>Total</i>	101	132	20	3	1	257

Tabla 7: *distribución de la Situación laboral en ambas muestras.*

	Empleado	Parado	Estudiante	Sus Labores.	Jubilado	Otras	Total
<i>Teléfono</i>	44	6	19	19	17	1	106
<i>Visita</i>	52	15	37	20	26	2	152
<i>Total</i>	96	21	56	39	43	3	258

Tabla 8: *distribución de Con quien se convive en ambas muestras.*

	Familia	Pareja	Pareja y padres	Solo	Amigos	Otras	Total
<i>Teléfono</i>	31	56	1	11	4	3	106
<i>Visita</i>	63	60	3	12	5	9	152
<i>Total</i>	94	116	4	23	9	12	258

Tabla 9: *distribución del nivel de estudios en ambas muestras.*

	Sin estud.	Primarios	Bachill/FP	Unv. Med.	Unv. Sup.	Otros	Total
<i>Teléfono</i>	9	34	26	11	25	1	106
<i>Visita</i>	16	46	40	33	14	1	150
<i>Total</i>	25	80	66	44	39	2	256

Tabla 10: *distribución de los ingresos mensuales en ambas muestras.*

	0 a 60	60 a 120	120 a 250	250 a 400	> 400	Total
<i>Teléfono</i>	33	22	39	9	3	106
<i>Visita</i>	63	38	41	8		150
<i>Total</i>	96	60	80	17	3	256

Esta diferencia de distribuciones supone que los entrevistados por teléfono tenían por término medio, tabla 11, una diferencia de 33.822 pesetas que supone un 32,74% más de ingresos que los encuestados a domicilio.

Tabla 11: *medias de los ingresos mensuales en ambas muestras.*

	N	Media	Des. típ.	Diferencia	t	P
<i>Teléfono</i>	106	137.122,6	105.879,4	33.822,6	2,75	0,006
<i>Visita</i>	150	103.300,0	82.417,0			

Con respecto a la variable más relevante para nuestros propósitos, en esta comparación de los dos procedimientos de entrevista, la puntuación en el cuestionario de diagnóstico del juego patológico, no se encontraron diferencias significativas ni en promedio (tabla 12), ni en la forma de la distribución ($K-S = 0,134$; $p = 0,257$).

Tabla 12: *medias de las puntuaciones en el Cuestionario FAJER.*

	N	Media	Des. típ.	Diferencia	t	P
<i>Teléfono</i>	97	2,87	3,760	0,55	0,795	0,427
<i>Visita</i>	140	3,42	6,791			

Como puede observarse, en algunas de las tablas de contingencias presentadas aparecen casillas cuya frecuencia esperada es pequeña. Para comprobar el efecto que pudiesen tener estas celdas se rehicieron los cálculos del estadístico Ji-cuadrado reagrupando categorías, o eliminando la categoría conflictiva, las pequeñas diferencias obtenidas para el nivel de significación no cambiaron en ningún caso el sentido de las afirmaciones anteriores.

Discusión

En la tasa de respuesta hemos encontrado una diferencia significativa de un 11,4% entre ambos procedimientos de entrevista. Esta diferencia a favor de las entrevistas cara a cara es semejante a los resultados de la mayor parte de los estudios dedicados a la comparación entre ambos métodos. Así Shanks, Sanchez y Morton (1983) señalan una diferencia del 10%, Mulry-Liggan (1983) un 11%, Groves y Kahn (1979) un 15,3%, Thornberry (1987) un 16% y Weeks y col. (1983) un 18%, únicamente Klecka y Tuchfarber (1978) señalan una diferencia notablemente menor, un 3%. Sin embargo, las tasas de respuesta de nuestros dos estudios son sensiblemente inferiores a las obtenidas por los estudios anteriormente reseñados que se mueven en un rango que va del 96% al 72% para las entrevistas personales y que oscila entre el 93% y el 59% para las entrevistas por teléfono. Esta menor tasa de respuesta, en nuestro caso, es explicable por la naturaleza del tema de la encuesta y por las diferentes definiciones que se adoptan para la tasa de respuesta.

Respecto al tema vemos que la tasa de respuesta de nuestro estudio se asemeja a los obtenidos por los estudios relativos al impacto del juego en E.E.U.U., 53,6% (CRNPTG, 1976) y 55,5% (NORC, 1999) por lo que hay que considerar que el tema de la encuesta provoca el espíritu de colaboración, o el rechazo, de los entrevistados y en consecuencia modifica substancialmente la tasa de respuesta que cabe esperar.

En relación con la definición de la tasa de respuesta hay que señalar que muy pocos artículos indican como ha sido calculada. Como quiera que la tasa de respuesta muchas

veces es considerada como un indicador de la calidad de la encuesta, o como una medida del esfuerzo realizado, existe un sesgo que tiende a utilizar definiciones que incrementen la cifra de la tasa de respuesta. Las variaciones, según se utilice una definición u otra pueden ser importantes, por ejemplo Groves y Kahn (1979) tienen tasas de respuesta del 70% o del 59% según consideren que los números que no contestan después de varios intentos, son líneas que no están en servicio, o sujetos que no responden.

En nuestro caso podríamos maquillar las cifras tomando en consideración que algunas de las entrevistas no conseguidas son claramente errores de cobertura de los listados que hemos utilizado, y que la precariedad de medios con que nos hemos movido no nos ha permitido depurar previamente. Así en las entrevistas a domicilio los cinco sujetos que han trasladado su domicilio, las cuatro viviendas vacías y el sujeto fallecido, claramente son deficiencias de la lista utilizada y posiblemente también algunas de las direcciones que no se localizan.

En las entrevistas por teléfono tenemos que, a pesar de que los teléfonos de comercios no se tomaban en consideración, se seleccionaron ocho teléfonos que correspondían a establecimientos comerciales, por figurar en el listín telefónico bajo el nombre de una persona. También es un error de cobertura la persona fallecida. Una cuestión difícil de resolver es como considerar los 55 sujetos que no contestaron al teléfono. Groves y Kahn (1979) podían considerar que los números que no contestaban después de repetidos intentos, correspondían a líneas inactivas porque utilizaban marcadores aleatorios de dígitos y ésta es una posibilidad. Sin embargo en nuestro caso tal posibilidad no existe por haber realizado la selección entre los abonados que figuran en la guía, y no puede resolverse la incógnita que suponen estos casos sin información adicional.

Acerca de la falta de efecto significativo de los entrevistadores en el número de encuestas conseguidas, nuestros resultados no pueden considerarse concluyentes, ya que el reducido número de entrevistas que debía realizar cada encuestador, hace que la potencia del test sea pequeña. En estas condiciones se necesitarían efectos de gran tamaño para que se pudiese rechazar la hipótesis nula, por ello debe entenderse más como un camino propuesto a otras investigaciones con mayores cupos de trabajo de los encuestadores que de una evidencia concluyente.

La comparación de las características demográficas de las muestras obtenidas por ambos procedimientos, solo señala diferencias significativas en el nivel de estudios y en los ingresos mensuales.

La mayor diferencia en el nivel de estudios se presenta en los estudios universitarios. El 23,6% de los entrevistados por teléfono tenían estudios superiores, frente a solo un 9,3% de los encuestados a domicilio. En los estudios universitarios de grado medio se invierte esta relación, así el 10,4% de los encuestados por teléfono tenían estos estudios y de los entrevistados de forma presencial un 22%. En los restantes niveles, las proporciones presentan poca diferencia, son más frecuentes los individuos sin estudios (10,7% vs. 8,5%) y con bachillerato o FP (26,7% vs. 24,5%) entre los encuestados cara a cara y hay un ligero predominio de los entrevistados telefónicamente en el nivel de estudios primarios (32,1% frente a 30,7%).

El efecto de la modalidad de encuesta es todavía más claro en los ingresos mensuales. Predominan los entrevistados a domicilio en los dos intervalos inferiores de 0 a 60.000 ptas. (42% vs. 31,1%) y de 60.000 a 120.000 ptas. (25,3% vs. 20,8%) y, por el

contrario, son más frecuentes los entrevistados por teléfono en los tres intervalos superiores: 36,8% frente a 27,3% para el intervalo de 120.000 a 250.000 ptas.; 8,5% frente a 5,3% para el intervalo de 250.000 a 400.000 ptas. y 2,8% frente a ninguno en la categoría de más de 400.000 ptas.

Estas diferencias son congruentes con los datos de los estudios comparativos que hemos venido citando. Tradicionalmente estas diferencias en el nivel educativo y de los ingresos entre las encuestas cara a cara y las encuestas por teléfono han sido atribuidas a la falta de cobertura de los teléfonos en los hogares más pobres por el gasto que supone (Wolfe, 1979; Mulry-Liggan, 1983; Gfroerer y Hughes, 1991). Sin embargo, el aumento de la tasa de cobertura no ha producido la disminución que sería esperable, de estas diferencias que siguen observándose en los estudios actuales. Green, Krosnick y Holbrook (2001) al analizar los datos de tres estudios comparativos constataron la persistencia en el tiempo de diferencias en estas dos variables y para explicarlas han desarrollado el concepto de vulnerabilidad social.

La idea de vulnerabilidad social parte del hecho de que contestar por teléfono a preguntas implica un cierto grado de incertidumbre acerca de la identidad de la organización que las formula y del propósito y empleo que se hará de las respuestas. En consecuencia las personas más vulnerables por tener una economía más débil y menos recursos de formación serían más sensibles a este riesgo y se negarían a participar en mayor proporción que las personas con mayores recursos. Esta idea aunque sugestiva no es suficiente para explicar estos efectos, pues si fuese cierta implicaría que otros grupos de población vulnerables, como las personas de edad avanzada deberían estar subrepresentadas en las encuestas telefónicas, cosa que en nuestro estudio no hemos encontrado.

Otra posibilidad que aventuramos, es que la comunicación verbal cara a cara sea más habitual para estos grupos sociales que la comunicación telefónica prolongada, en la cual se sentirían incómodos y por consiguiente les produciría más rechazo.

Las puntuaciones en el cuestionario de diagnóstico del juego patológico no mostraron diferencias significativas, pero este resultado no es concluyente ya que las distribuciones son muy asimétricas acumulándose la mayor parte de los sujetos en puntuaciones muy bajas y en estas condiciones es muy difícil obtener una diferencia apreciable. Necesitaríamos trabajar con muestras de tamaño mucho mayor, o con poblaciones cuya distribución esté distribuida de una forma no tan asimétrica.

Conclusiones

En las entrevistas por teléfono cabe esperar una menor tasa de respuesta que en las entrevistas a domicilio. La diferencia esperable, por término medio, es del orden del diez por ciento.

Las encuestas por teléfono deberían prever procedimientos complementarios para obtener información acerca de los teléfonos que no contestan.

En las encuestas realizadas por teléfono cabe esperar la aparición de sesgos cuando las cuestiones investigadas sean sensibles a las diferencias en el nivel de estudios o en los ingresos mensuales y de forma general en aquellos temas en que los grupos socialmente desfavorecidos difieran del resto de la población.

No hay que esperar sesgos en las encuestas telefónicas por razón de edad, sexo, estado civil, situación laboral, o forma de residencia.

En resumen, la entrevista personal a domicilio sigue presentando una mayor calidad que la entrevista telefónica. La diferencia a favor de la primera puede ser mayor o menor en función del tema a investigar en la encuesta, haciendo que en cada caso particular deba sopesarse este incremento de calidad en relación con los incrementos de coste que supone.

Referencias

- Abbott, M.W. Volberg, R.A. y Rönnerberg, S. (2004) Comparing the New Zealand and Swedish National Surveys of Gambling and Problem Gambling. *Journal of Gambling Studies*. 20(3): 237-258.
- American Psychological Association (2002) DSM IV R
- Bosch, J.L. y Torrente, D.(1993) *Encuestas telefónicas y por correo*. Madrid CIS.
- Commission on the Review of the National Policy Towards Gambling. (1976) *Gambling in America*. Washington, DC. Government Printing Office.
- Curtin, R. Presser, S. y Singer, E. (2000). The effects of response rate changes on the Index of Consumer Sentiment. *Public Opinion Quarterly*. 64(4): 413-428.
- Dillman, D.A. (1978) Mail and telephone surveys: The total design method. Nueva York. John Wiley.
- Frey, J. H. (1989) *Survey research by telephone*. (2ª ed.) Newbury Park CA. Sage
- Gfroerer, J.C. y Hughes, A.L.(1991) The feasibility of collecting drug abuse data by telephone. *Public Health Reports* 106. 384-393
- González Ramos, A. M. (2002). Comentarios a ‘Problemas originados por la no respuesta en investigación social. Definición, Control y Tratamiento’ de Vidal Díaz de Rada. *Metodología de Encuestas*. 4(1): 141-145.
- Green, M.C. Krosnick, J.A. y Holbrook, A.L. (2001). The survey response process in telephone and face-to-face surveys: Differences in respondent satisficing and social desirability response bias. [On line] obtenido el 23 de Junio de 2.004 en la URL <http://www.umich.edu/~nes/resources/techrpts/tech-abs/tech-ab62.htm>
- Groves, R. Cialdini, R. y Couper, M. (1992) Understanding the decision to participate in a survey. *Public Opinion Quarterly* 56(4) 475-496.
- Groves, R. y Couper, M. (1998) *Nonresponse in Household Interview Surveys*. Nueva York. John Wiley and Sons.
- Groves, R. y Kahn R. (1979) Surveys by telephone: A national comparison with personal interviews. Nueva York. Academic Press.
- Hansen, M.H. y Hurwitz, W.N. (1946). On the theory of nonresponse in sample surveys. *Journal of the American Statistical Association* 41(236): 517-529.
- Instituto Nacional de Estadística (1992) Censo de Población y Viviendas 1.991. [On line] obtenido el 2 de Julio de 2.004 en la URL <http://www.ine.es/inebase/index.html>
- Instituto Nacional de Estadística (2004) Encuesta de Tecnologías de la información en los hogares. [On line] obtenido el 2 de Julio de 2.004 en la URL <http://www.ine.es/inebase/index.html>

- Keeter, S. Miller, C. Kohut, A. Groves, R. y Presser, S. (2000). Consequences of reducing nonresponse in a national telephone survey. *Public Opinion Quarterly*. 64(2): 125-148.
- Klecka, W.R. y Tuchfarber, A.J. (1978). Random Digit Dialling: A comparison to Personal Surveys. *Public Opinion Quarterly*. 42: 105-114.
- Kristal, A. White, E. Davis, J. Corycell, G. Raghunathan, T. Kinne, S. y Lin, T. (1993). Effects of enhanced calling efforts on response rate, estimates of health behaviour, and costs in a telephone health survey using random-digit dialling. *Public Health Reports*. 108(3): 372-380.
- Lin, I. Schaeffer, N.C. (1995). Using survey participants to estimate the impact of non-participation. *Public Opinion Quarterly* 59(2): 236-258.
- Mulry-Liggan, M.H. (1983) A Comparison of a Random Digit Dialling Survey and the Current Population Survey. *Proceedings of the American Statistical Association, Section on Survey Research Methods*. 214-219.
- National Gambling Impact Study Commission (1999) *Gambling Impact and Behaviour Study*. Chicago. National Opinion Research Center.
- Piazza, T. (1993). Meeting the Challenge of answering machines. *Public Opinion Quarterly* 57(2): 219-232.
- Rossy, P.H. Wright, J.A. y Anderson, A.B. (1983) *Handbook of Survey Research*. San Diego. Academic Press.
- Salinas, J.M. (1999) Programa de Diagnóstico y Evaluación del Jugador Patológico. Granada. Manuscrito inédito.
- Salinas, J.M. y Roa, J.M. (2001) Cuestionario de diagnóstico del juego patológico FA-JER. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 1(2) 353-370.
- Shanks, J.M. Sanchez M. y Morton B. (1983) Alternative approaches to survey data collection for the National Election Studies: A report on the 1982 NES Method Comparison Project. Ann Arbor, Michigan. Manuscrito inédito.
- Sticht, T. G. (2000) Using Telephone and mail Surveys as a Supplement or Alternative to Door-to-Door Surveys in the assessment of Adult Literacy. National Center for Education Statistics. Working Paper N° 2000-06
- Thornberry, O.T. (1987) *An experimental comparison of telephone and personal health interview surveys*. Hyattsville, MD. National Center for Health Statistics.
- Weeks, M.F. Kulka, R.A. Lessler, J.T. y Whitmore, R.W. (1983) Personal versus telephone surveys for collecting household health data at the local level. *American Journal of Public Health*. 73 1389-1394.
- Wert, J.I.; Clemente, J. Y Arango, J. (1993) La entrevista telefónica/ la entrevista personal: Ventajas e inconvenientes. Madrid CIS conferencia inédita. Citado en Bosch, J.L. y Torrente, D.(1993) *Encuestas telefónicas y por correo*. Madrid CIS.
- Wolfe, L.M. (1979) Characteristics of persons with and without home telephones. *Journal of Marketing Research* 16. 421-425.