
DEL NO SABE AL NO CONTESTA: UN LUGAR DE ENCUENTRO PARA DIVERSAS RESPUESTAS

Pepa Cruz Cantero

Centro de Investigaciones Sociológicas

RESUMEN. Esta nota de investigación esboza los rasgos más sobresalientes de la no respuesta en las encuestas de opinión pública. Se hace especial hincapié en las diferentes concepciones del «no sabe»-«no contesta», sus causas y los diferentes modos de abordar este fenómeno. Se trata, en suma, de mostrar la falta de atención prestada en España, hasta la fecha, al análisis e interpretación de la no respuesta, frente al interés que ha suscitado en otros países como Francia y EE.UU.

«Se sabe que las no respuestas son la plaga, la cruz y la miseria de los institutos de encuestas que tratan por todos los medios de reducirla, hasta de disimularlas. Condenadas, pues, a pasar inadvertidas por el sondeador que las relega a la cocina de la encuesta y las consigna a los encuestadores, esas no respuestas malditas resurgen bajo la pluma del "politicólogo" a través de los problemas de la "abstención", tara de la democracia, o de la "apatía", abandono a la indiferencia y a la indiferenciación (el "pantano").»

(Pierre BOURDIEU, *Cosas dichas.*)

I. INTRODUCCION

El interés por abordar este oscuro objeto de estudio que es la no respuesta nace, entre otros motivos, de la propia experiencia de la autora de

Reis

52/90 pp. 139-156

esta nota de investigación en el análisis de encuestas de opinión pública. Por poner sólo un ejemplo, este problema de la no respuesta surgió al intentar analizar una serie de encuestas sobre conocimientos, actitudes y comportamientos de la población española ante los métodos de control de natalidad y la planificación familiar. Se quería conocer, entre otros aspectos, los métodos anticonceptivos que venían utilizando las parejas españolas en la última década. En una de las encuestas objeto de análisis se incluían, entre otras, las siguientes preguntas:

«Como usted sabe, la gente utiliza distintos métodos para no tener hijos. De la lista que voy a leerle, ¿le importaría decirme...?»
(Multirrespuesta.)

- a) ¿Cuáles de ellos conoce usted aunque sólo sea de oídas?
- b) ¿Cuál diría usted que es, de todos ellos, el método más utilizado en España?
- c) ¿Cuáles de ellos ha utilizado usted o su pareja habitual?
- d) Y, en estos momentos, es decir, en el último mes, ¿cuál de ellos ha utilizado usted o su pareja?
- e) Y, de los métodos que estamos hablando, ¿cuáles son, a su juicio, moralmente aceptables?

	a	b	c	d	e
Esterilización del hombre	87	—	1	—	60
Esterilización de la mujer	89	1	4	1	60
Píldoras	97	36	40	10	74
Diafragma, tampón o esponja	66	—	4	1	56
Espiral (dispositivo intrauterino)	65	1	7	2	57
Lavado vaginal	55	—	2	—	51
Crema anticonceptiva	52	—	3	—	52
Preservativo o condón	95	21	50	11	77
Temperatura vaginal	50	—	2	—	52
Continencia periódica (método Ogino)	70	1	12	1	68
Interrupción del acto sexual	83	4	26	4	66
Otros métodos	3	2	2	2	8
Ninguno	—	—	7	—	1
NS	22	25	10	11	27
NC	13	9	38	57	17

FUENTE: Banco de Datos del CIS, Estudio núm. 1749. Fecha del trabajo de campo: 31 de mayo/4 de junio de 1988.

Como se puede observar, en estas cinco preguntas, que admiten multirrespuestas, cuando se interroga sobre el *conocimiento* que tiene el encuestado de los diferentes métodos anticonceptivos existentes, y sobre cuáles de

ellos son, a su juicio, *moralmente aceptables*, el volumen de respuestas referidas a un método anticonceptivo concreto es considerable, a pesar de producirse un 35 y un 44 por 100 de «NS+NC», respectivamente. Sin embargo, cuando se plantea la cuestión sobre «¿Cuál de ellos *ha utilizado* usted o su pareja?» en el transcurso del último mes se genera la proporción de no respuesta más elevada (68 por 100), además de registrarse escasos porcentajes de respuesta en las categorías correspondientes a la utilización de cada uno de los métodos de control de natalidad. Es decir, al entrevistado le resulta más fácil emitir una opinión general que informar sobre su propio comportamiento ante estas cuestiones. De todo esto parece desprenderse, entonces, que lo que sería necesario, y lógico al mismo tiempo, sería analizar, investigar e interpretar, precisamente, ¿qué están diciendo estas personas cuando afirman que «no saben qué método anticonceptivo utilizan en la actualidad», o que no quieren contestar a este tipo de cuestiones? Se pueden elaborar diversas hipótesis con el fin de intentar encontrar una interpretación pertinente, pero, claro está, se hace necesario poder contrastarlas y analizarlas en profundidad.

En cualquier caso, la interpretación de los resultados de las encuestas plantea problemas diversos, entre los que no se puede obviar éste que intentamos plantear aquí —denominado, según los autores, de muy diversas formas: «indecisos», «sin opinión», «poblaciones borrosas», «los silencios», «la no respuesta»—; porque parece imposible, o al menos poco probable, que en una encuesta de opinión pública se produzca un índice del cien por cien de respuesta en la totalidad de sus preguntas.

Los análisis realizados en nuestro país sobre la no respuesta son, hasta la fecha, muy escasos. Sin embargo, en los últimos años se ha asistido a un lento desarrollo en la elaboración de este tipo de estudios, lo que, unido a los que se vienen produciendo en otros países como Francia y EE.UU., está haciendo posible la constitución de un *corpus* de conocimientos generales que permiten hoy en día comenzar a explorar aspectos específicos que parecen revelarse como fundamentales. Un conocido sociólogo francés que ha tratado el tema lo proclamaba al señalar, precisamente en la dirección que nos interesa, que «los escritos metodológicos dedicados al cuestionario no se muestran en absoluto avaros al interrogante que plantean desde siempre las no respuestas»¹.

Del mismo modo, Philippe Collomb señala que en todas las encuestas por sondeo, y especialmente en las que se recaban opiniones, una parte de las personas interrogadas no responden a algunas preguntas, o responden que no saben o no tienen opinión. Asimismo, este autor llama la atención sobre la falta de preocupación que tienen los investigadores y lectores de resultados de encuestas ante estas ausencias. Para P. Collomb, toda abstención tiene un sentido, al igual que lo tiene en el voto político. Las personas

¹ Jean-Claude PASSERON, «El lenguaje de la abstención», *REIS*, núm. 17, 1982, p. 83.

que recurren a la abstención *no se distribuyen al azar entre la población*, sino que pertenecen, según la pregunta en cuestión, a tipos particulares².

La lectura de diversos informes realizados en España, a partir de encuestas de opinión, actitudes y comportamientos, revela la ausencia de atención prestada a los «no sabe/no contesta» (NS/NC). Esto se debe, quizá, a que no existen guías de actuación para el tratamiento de este tipo de respuestas. Algunos investigadores se conforman con mencionar la proporción de NS/NC que han producido determinadas preguntas, ante la imposibilidad de encontrar alguna explicación pertinente, o se ven obligados a hacer suposiciones sobre la naturaleza de estas respuestas³; otros parecen pasar por alto estos resultados, cuando una simple clasificación de las no respuestas podría ayudar a hacer un informe preciso; «sólo algunos furiosos del rendimiento, cuya capacidad profesional les hace sentir toda abstención de los entrevistados como un robo de la información que se les debe, quisieran reducir este problema al de la investigación de las técnicas más adecuadas para acorralar o coger en la trampa al abstencionista, para minimizar las no-respuestas y "obligar a elegir"»⁴.

II. INTERPRETACIONES DE LA NO RESPUESTA

En el análisis de la literatura existente en torno a la ausencia de respuesta en las encuestas de opinión se pueden observar diferentes concepciones de la misma. Para J. C. Passeron, la no respuesta, o, más concretamente, toda abstención, facilita una serie de informaciones; además, «las no respuestas que suscitan las preguntas de un cuestionario no son menos equívocas que las abstenciones o los silencios que produce la vida social en el desorden de lo cotidiano, puesto que la "estandarización" de la situación y del lenguaje de la interrogación a la que pretende la encuesta no deja de ser en parte ilusoria»⁵. Según este investigador, la no respuesta es el lugar de encuentro de todas aquellas respuestas que no están contempladas en la pregunta, por lo que *no es una alternativa como las demás*.

Al igual que Passeron, G. Michelat no está de acuerdo con el tratamiento de las no respuestas de las encuestas de opinión por sondeo como

² Philippe COLLOMB, «Les non-réponses aux questions d'opinion sur la politique de population», *Population*, año 32, núms. 4-5, julio-octubre 1977, pp. 835-865.

³ Dado que la lista de ejemplos sería prácticamente interminable, tan sólo reproducimos uno de ellos, correspondiente a una interesante y reciente investigación sobre el apoyo partidista en España: «La abstención. Las categorías "no recuerda" y "no contesta" han sido omitidas en nuestro análisis por la dificultad de interpretar el significado de estas respuestas. Pueden reflejar auténticas lagunas en la memoria de los votantes sobre su opción de voto o una dificultad para recordar incluso si se votó o no, o un deseo de esconder por qué partido se votó.» Varios autores, «La estructura social y el apoyo partidista en España», *REIS*, núm. 47, 1989, p. 18.

⁴ Jean-Claude PASSERON, *op. cit.*, p. 83.

⁵ J. C. PASSERON, *op. cit.*, p. 84.

informaciones residuales, sino que las considera como informaciones significativas⁶.

Zeisel⁷ distingue dos categorías de respuestas «no sé» y «no contesta»: las *auténticas* y aquellas que pueden ser *fallos de la entrevista*. La categoría legítima se refiere a cuando se desea conocer si el encuestado sabe o no la respuesta a la pregunta en cuestión. En este sentido, «'no sé' es una respuesta apropiada siempre que la pregunta se refiera a las ideas del interrogado, sus conocimientos o sus actitudes»⁸. Zeisel hace alusión también a los «no sé» *falsos o evasivos*, que se encuentran en preguntas del tipo de las que hacen referencia a los ingresos económicos familiares, cuya respuesta conoce perfectamente el entrevistado pero, una vez evaluados los pros y los contras, no está dispuesto a hacerla manifiesta.

Algunos de los problemas que produce la falta de respuesta, siempre que los NS/NC no se consideren como un tipo de respuesta más, son, por ejemplo: 1) «una disminución en el tamaño de la muestra, que disminuye la precisión», y 2) «un sesgo independiente de cual sea el tamaño muestral»⁹.

Así, Chevy afirma que «el hecho de que un cierto número de unidades estadísticas, de las cuales cabía esperar normalmente una respuesta, no proporcionen ésta, introduce un error sistemático, un sesgo, toda vez que el conjunto de unidades que dejaron de contestar no puede considerarse como una muestra aleatoria de la población global, es decir, no presenta las mismas características generales que esta población»¹⁰. Cuando el porcentaje de no respuesta se sitúa en torno al 1 por 100, Chevy considera a este problema como poco grave, pero lo considera «lamentable totalmente» cuando esa proporción se eleva muy por encima del 1 por 100.

Que las personas que rehúsan responder, o muestran reticencias, no constituyen una muestra aleatoria y que, por tanto, no está justificado remediar esta falta asimilando a los sujetos que tienen características semejantes, es una tesis que sostienen numerosos investigadores, tanto americanos como franceses, interesados en este tema, además de Chevy y Collomb, ya citados aquí¹¹.

⁶ Guy MICHELAT y Michel SIMON, «Les "sans réponses" aux questions politiques: rôles imposés et compensation des handicaps», *Année Sociologique*, 32, 1982, pp. 81-114.

⁷ Hans ZEISEL, *Digalo con números*, Fondo de Cultura Económica, México, 1986 (1.ª ed. en inglés, 1947), pp. 55-72.

⁸ H. ZEISEL, *op. cit.*, p. 56.

⁹ F. AZORÍN y J. L. SÁNCHEZ-CRESPO, *Métodos y aplicaciones del muestreo*, Alianza Ed., Madrid, 1986, p. 238.

¹⁰ Gabriel-R. CHEVY, *Práctica de las encuestas estadísticas*, Ed. Ariel, Barcelona, 1967, p. 277.

¹¹ Entre otros, véanse R. FITZGERALD y L. FULLER, «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*, 11, 1, 1982, pp. 3-32; J. D. FRANCIS y L. BUSCH, «What we now know about 'I don't know's», *Public Opinion Quarterly*, 39, núm. 2, 1975, pp. 207-218; Dieter HERMANN y Franz STRENG, «Das Dunkelfeld der Befragung. Unit - nonresponse un item - nonresponse bei einer schriftlichen Befragung von Richtern und Staatsanwälten», *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 38, 2, 1986, pp. 337-351.

III. RAZONES PARA NO RESPONDER

Como puede observarse en diferentes encuestas, ante una pregunta cerrada algunos encuestados responden que «no saben» o que «no contestan», en vez de compartir cualquiera de las categorías de respuestas elaboradas previamente. Del mismo modo, cuando la pregunta es abierta, algunos entrevistados no emiten juicios u opiniones concretas, sino que optan por afirmar, asimismo, que «no saben» o que «no contestan». Las causas de estas ausencias de respuesta son diversas; F. Azorín y J. L. Sánchez-Crespo proponen, de manera general, las siguientes:

- a) Falta de conocimientos o incapacidad para contestar por parte del informante.
- b) Negativa a cooperar en la encuesta.
- c) Condiciones personales y grado de adiestramiento de los entrevistadores.
- d) Motivación de los informantes¹².

J. L. Martín Martínez consideraba que las *razones* por las cuales la gente no contesta a una determinada pregunta hay que buscarlas en el *tema objeto de la encuesta*; sin descartar «la influencia de un cuestionario defectuoso, de un comportamiento inadecuado del entrevistador o de otros factores tales como la suspicacia o temor por parte del entrevistado»¹³. La influencia de estos factores hace, precisamente, que en el mismo grupo se encuentren personas que *no tienen ninguna opinión sobre el tema estudiado*, ya sea por falta de información o desconocimiento, y personas que *no quieren contestar*. Otros factores que destacaba J. L. Martín como causantes de los elevados porcentajes de entrevistados «sin opinión» se refieren al «empleo de determinadas palabras, poco comunes en el lenguaje corriente de algunos sectores del público, la redacción demasiado larga, o por tener un contenido excesivamente cargado»¹⁴.

Para Chevy, la no respuesta puede «sobrevinir por multitud de *razones*: actitud general de las personas interrogadas con respecto al Organismo que efectúa la encuesta o que la patrocina, cuestionarios mal concebidos, negativas a contestar o respuestas solamente parciales, fecha de la encuesta mal elegida y no representativa de una situación general o media, y muestra interrogada no suficientemente representativa de la población»¹⁵.

Passeron no está de acuerdo con el análisis que se orienta hacia la búsqueda de una significación universal de las no respuestas consideradas

¹² F. AZORÍN, *op. cit.*, pp. 49 y 237.

¹³ J. L. MARTÍN MARTÍNEZ, «Ensayo de tipificación de los "sin opinión"», *REOP*, núm. 14, octubre-diciembre 1968, p. 118.

¹⁴ J. L. MARTÍN, *op. cit.*, p. 126.

¹⁵ G.-R. CHEVY, *op. cit.*, p. 280.

como una respuesta *per se*, ya que entonces «se analiza la no respuesta como si tuviera siempre la misma significación, en todas las circunstancias y en cualquier grupo, como si fuera el resultado de una misma actitud, de una misma respuesta»¹⁶. Por ello, Passeron critica las investigaciones que intentan encontrar las causas de la no respuesta en la *falta de interés o motivación del entrevistado y en la falta de competencia*¹⁷.

En un estudio realizado por Irina A. Butenko¹⁸ se atribuye la no respuesta a varias razones: el encuestado puede no estar informado o ser un incompetente¹⁹, puede no haber escuchado bien la pregunta o, simplemente, puede no querer participar en la encuesta.

P. Collomb, refiriéndose a las encuestas sobre políticas de población, afirma que los cuestionarios utilizados confunden a veces a las personas interrogadas, debido a que ellas ignoran las medidas que las autoridades pueden propiciar o porque temen la intervención del Estado en esas materias²⁰.

G. Michelat y M. Simon afirman que la tasa de no respuesta a las cuestiones políticas, concretamente, depende de predisposiciones sociológicas (relacionadas con el sexo, el nivel de estudios y la residencia urbana o rural), del nivel de implicación política y de la orientación ideológica. Estas características, además de estar muy relacionadas entre sí, ejercen cada una de ellas una influencia, de manera independiente²¹.

En un estudio, que ya se ha mencionado anteriormente²², en el que se analiza el contenido de los artículos de la *Public Opinion Quarterly* entre 1980 y 1985, se muestra que la no respuesta se encuentra más frecuentemente entre los siguientes grupos: entrevistados mayores de treinta años, casados y de un nivel medio de ingresos; entrevistados de mediana edad, de un nivel bajo de estudios; así como en el colectivo de personas solteras y otras personas aisladas. En cuanto al lugar de residencia, se destaca que los habitantes del sur de los EE.UU. son ligeramente más proclives a la no respuesta que las gentes de otras partes de los EE.UU.²³.

¹⁶ J. C. PASSERON, *op. cit.*, p. 84.

¹⁷ Competencia se puede entender «a partir del sentido de competencia técnica, es decir, de nivel de información que el sujeto que responde posee en cuanto al objeto de la pregunta, o (...) en el sentido de competencia social, es decir, de nivel de autoridad del que ego puede sentirse portador al abordar dicho tema, por la posición social que ocupa». Fernando PORTO VÁZQUEZ, «El juego de la precisión y del silencio: análisis de un ejemplo de no-respuestas a preguntas de hecho», *RÉIS*, núm. 17, 1982, pp. 90-112.

¹⁸ Irina A. BUTENKO, «Net Otveta'. Analiz metodicheskoy situatsii na stranitsakh zhurnalna Publica Opinion Quarterly», *Sotsiologicheskie Issledovaniya*, 13, 4, octubre-diciembre 1986, pp. 118-122.

¹⁹ Véase nota 17.

²⁰ Ph. COLLOMB, *op. cit.*

²¹ Guy MICHELAT y Michel SIMON, «Les "sans réponse" aux questions politiques», *Pouvoirs*, núm. 33, 1985, pp. 41-56.

²² Irina A. BUTENKO, *op. cit.*

²³ Estas diferencias en los comportamientos —norte/sur— deberían ser investigadas en

G. Michelat y M. Simon, en su análisis de la no respuesta a cuestiones políticas, hacen también una tipología del encuestado, según sus características sociodemográficas, y afirman que la tasa de no respuesta es siempre más elevada entre las mujeres que entre los varones, entre los que tienen sólo estudios primarios o no tienen estudios que entre aquellos que han adquirido un nivel de educación más elevado, y entre los habitantes de zonas rurales (comunidades de menos de 2.000 habitantes) que entre los que residen en zonas urbanas²⁴. En cuanto al tema objeto de estudio de la encuesta, en este caso concreto la política, estos investigadores demuestran que la tasa de no respuesta es máxima entre aquellos encuestados que consideran que la política son cosas demasiado complicadas y que hace falta ser un especialista para comprenderlas, o dicen no leer las noticias políticas. Asimismo, esa tasa es más elevada entre quienes no indican su intención de voto que entre quienes declaran una opción electoral²⁵.

Otro investigador que ha dedicado muchos de sus trabajos al análisis de la no respuesta en las encuestas de opinión de EE.UU. y Canadá —J. Goyder— subraya, entre otras causas, las siguientes:

- La posible importancia de la invasión en la vida privada de los entrevistados que se produce con la realización de las encuestas.
- Que la población considere las encuestas como un fastidio.
- La resistencia social de los canadienses a la investigación sociológica²⁶.

En una investigación llevada a cabo en *Polonia* sobre los informes de las entrevistas realizadas en este país en la década de los ochenta, además de subrayar que el número de rechazos a participar en las encuestas ha aumentado con respecto a los años sesenta y setenta, se identifican algunas de las razones de estas negativas, entre las que destacan: la institución que patrocina la encuesta, el tema de la encuesta, las características del encuestado, la actitud del entrevistador y una serie de razones que la autora denomina psicosociales, tales como la pérdida de confianza en las encuestas y el escep-

el resto de los países, para estudiar si pueden ser generalizables estos resultados obtenidos en EE.UU.

²⁴ C. Steeh justifica, también, el aumento del rechazo a ser entrevistado en los niveles de urbanización. C. STEEH, «Trend in nonresponse rates, 1952-1979», *The Public Opinion Quarterly*, 45, 1, 1981, pp. 40-57.

²⁵ G. MICHELAT y M. SIMON (1985), *op. cit.*

²⁶ J. GOYDER, «Nonresponse on surveys: A Canada-United States comparison», *Cahier Canadien de Sociologie*, 10, núm. 3, 1985, pp. 231-252; «Nonresponse the opinion surveyor's dilemma», *Queen's Quarterly*, 89, 3, 1982, pp. 569-582; John GOYDER y Hean Mckenzie LEIPER, «The decline in survey response: a social values interpretation», *Sociology*, 19, núm. 1, 1985, pp. 55-71.

ticismo ante el hecho de que las encuestas produzcan una mejoría sobre los temas tratados²⁷.

T. W. Smith, además de indicar que puede existir una asociación entre el rechazo y la no cooperación en las encuestas, hace referencia a la subjetiva falta de tiempo del entrevistado y a ciertas actitudes negativas hacia cualquier encuesta como causantes de la no respuesta²⁸.

En una encuesta llevada a cabo por el CIS, en el mes de marzo de 1989, dirigida a la totalidad de los entrevistadores y coordinadores que componen la red de campo del mismo, se quería recabar la opinión de estos trabajadores sobre distintos aspectos de su trabajo, entre los que cabe mencionar precisamente los relativos al rechazo total o parcial de los encuestados a responder o colaborar en las encuestas²⁹. Algo más de la mitad de los coordinadores y entrevistadores consultados (55 por 100) manifestaron que el rechazo parcial (no contestar a determinadas preguntas) les suele ocurrir con frecuencia (mucho o bastante), y un 4 por 100 cree que esto sucede con poca frecuencia. Las razones por las que la gente no contesta a algunas preguntas del cuestionario son, en opinión de estos profesionales, las siguientes:

- Desconfían del anonimato (68 por 100)³⁰.
- La longitud del cuestionario (cansancio) (66 por 100).
- Por ignorancia (no sabe) (57 por 100).
- Por miedo (35 por 100).
- Preguntas improcedentes (28 por 100).
- No poder encuadrarse dentro de las categorías (17 por 100).
- Falta de tiempo (11 por 100).

²⁷ Krystyna LUTYNSKA, «Analysis of refusals to given an interview», *The Polish Sociological Bulletin*, 3 (79), 1987, pp. 43-53.

²⁸ Tom W. SMITH, «Estimating nonresponse bias with temporary refusals», *Sociological Perspectives*, 27, 4, 1984, pp. 473-489.

²⁹ El universo de estudio se componía de 46 coordinadores y 531 entrevistadores. Esta es la tercera encuesta que realiza el CIS, hasta la fecha, al conjunto de entrevistadores y coordinadores que componen la red-de campo de esta institución. La primera de ellas se llevó a cabo en diciembre de 1977. Se cumplimentaron 314 cuestionarios, de los cuales 268 correspondían a entrevistadores y 46 a coordinadores (estudio núm. 1145). Durante los meses de noviembre y diciembre de 1983 se realizó la segunda encuesta de este tipo, en la que fueron cumplimentados 428 cuestionarios, de los que 382 correspondían a entrevistadores y los 46 restantes a coordinadores (Estudio núm. 1379). No se han elaborado cuadros comparativos de los resultados de las tres encuestas porque la formulación de las preguntas no es idéntica, por lo que no se puede evaluar la trayectoria en el tiempo de estos resultados.

³⁰ El Centro de Investigaciones Sociológicas garantiza el anonimato en todas sus entrevistas. Además de figurar un texto concreto en el que se hace referencia a ello, en cada uno de los cuestionarios elaborados por este organismo, los entrevistadores tienen instrucciones precisas para transmitir esta información al encuestado, antes de dar comienzo a la entrevista.

- Falta de interés por el tema (11 por 100).
- NC (9 por 100)³¹.

Por otra parte, el tipo de pregunta interesa especialmente, ya que también puede condicionar el menor o mayor volumen de la no respuesta. Por ejemplo, con las *preguntas cerradas* se corren menos riesgos de ausencias de respuesta o de «no sabe»³² que con las *preguntas abiertas*. Del mismo modo, se han realizado algunas investigaciones en torno a los riesgos de las *preguntas filtro*. Estos estudios demuestran que las preguntas filtro influyen en la percepción que tienen los entrevistados de su misión dentro de la entrevista. Con este tipo de preguntas, el entrevistado asume que tendrá que responder a preguntas cada vez más difíciles, para las que no se cree capacitado, por falta de conocimientos. Según esta tesis, las preguntas filtro disuaden a los encuestados de ofrecer respuestas generales, que con otro tipo de formulación manifestarían sin tanto temor³³.

En el estudio realizado por el CIS a entrevistadores y coordinadores de la red de campo del mismo, mencionado anteriormente, las preguntas que provocan más rechazos son:

En cuanto al tema:

- Las preguntas sobre intención de voto (88 por 100).
- Sobre política (75 por 100).
- Las preguntas personales o datos de identificación (47 por 100).
- Sobre el equipamiento del hogar (46 por 100).
- Sobre la vida íntima (35 por 100).
- El número de teléfono (30 por 100).

En cuanto a la forma:

- Las preguntas largas (11 por 100).

Como señalaban Azorín y Sánchez Crespo (véase p. 10), las condiciones personales y el grado de adiestramiento de los *entrevistadores* pueden, también, tener un efecto sobre las respuestas de los entrevistados en las encuestas de opinión. En un estudio realizado por F. Alvira y E. Martínez Ramos³⁴ se llama la atención sobre los sesgos que, en una primera aproximación a los resultados, se introducen por parte de los entrevistadores. Los sesgos encontrados «se producen sólo en preguntas muy concretas y, ade-

³¹ Banco de Datos del CIS, Estudio núm. 1799. Encuesta a coordinadores y entrevistadores, marzo de 1989.

³² Manuel GARCÍA FERRANDO, Jesús IBÁÑEZ y Francisco ALVIRA, *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Alianza Ed., Madrid, 1986, p. 140.

³³ Hans J. HIPPLER y Norbert SCHWARZ, «No Opinion-Filters: A Cognitive Perspective», *International Journal of Public Opinion Research*, vol. I, núm. 1, 1989, pp. 77-87.

³⁴ Francisco ALVIRA MARTÍN y Emilio MARTÍNEZ RAMOS, «El efecto de los entrevistadores sobre las respuestas de los entrevistados», *REIS*, núm. 29, 1985, pp. 219-256.

más, están enmascarados por el efecto de terceras variables, es decir, ante todo hay efectos interactivos»³⁵.

A modo de resumen, las causas de la no respuesta se pueden encontrar, como vemos, en diferentes momentos de la puesta en marcha de una encuesta y, por tanto, en los diversos instrumentos y técnicas utilizados:

- En la elaboración de un *cuestionario* (defectuoso).
- Durante la realización de la *entrevista*, ya sea debido al *entrevistador* (escaso adiestramiento) como al *entrevistado* (no estar informado, ser o considerarse incompetente, negativa a participar, características sociodemográficas que favorecen la no respuesta, falta de tiempo, falta de interés por el tema, suspicacia, rechazo ante la institución que patrocina la encuesta, etc.).
- La fecha (mal) elegida para llevarla a cabo.
- En el tratamiento estadístico de los resultados.
- En el análisis e interpretación (erróneos) de los mismos.

IV. HACIA LA DISMINUCION DEL NO SABE-NO CONTESTA

Entre los *diversos métodos para abordar el análisis de la no respuesta* se sintetizan a continuación algunos de los que proponen diversos autores, o de los que se han llevado ya a la práctica hasta la fecha. Simplificando, se pueden agrupar en dos, si se tiene en cuenta la fase de la investigación en curso:

1. En el primer grupo se encuentran aquellos métodos que tratan de mejorar los instrumentos de recogida de datos (elaboración del cuestionario, elección y adiestramiento de los entrevistadores y elección de la fecha idónea para realizar las entrevistas, principalmente), entre los que cabe mencionar los siguientes.

S. Juan utiliza el análisis secundario de los elementos de una investigación y combina diversos modos de hacer las preguntas, asociando dos versiones del mismo cuestionario. En uno de los estudios se cuenta con preguntas abiertas y en el otro no. Con la aplicación de este método se muestran las diferencias de distribución de las respuestas obtenidas, según la versión de cuestionario utilizada, entre dos poblaciones similares. Estas diferencias se encuentran tanto en la estructura de las no respuestas o de los «no sé» como en las posiciones en relación a las variables de actitud³⁶.

P. Collomb sugiere que en determinadas encuestas, como son aquellas

³⁵ F. ALVIRA, *op. cit.*, p. 231.

³⁶ Salvador JUAN, «Lo abierto y lo cerrado en la práctica del cuestionario», *Revue Française de Sociologie*, XXVII-2, abril-junio 1986, pp. 301-316.

que tratan de conocer la opinión de la población sobre las políticas demográficas, es necesario incluir una serie de preguntas que permitan medir el grado de hostilidad de las personas encuestadas con respecto a una acción eventual de los poderes públicos y, de una manera más general, respecto al tema tratado en la encuesta. En cualquier caso, P. Collomb manifiesta que es importante conocer los motivos de las negativas de respuesta en el conjunto del cuestionario³⁷. Este investigador propone que la elaboración del cuestionario sea más pedagógica, de tal manera que asegure un mejor conocimiento por parte de las personas interrogadas acerca de las posibilidades de acción de los poderes públicos. Ello permitiría una recolección de información más amplia, no sólo limitada al sector que colabora con más facilidad, sino que se contribuiría a una mayor participación de la población en la elaboración de una política de población, que es el tema que aborda este autor.

2. En cuanto al segundo grupo de métodos para abordar la no respuesta, los que intentan perfeccionar el tratamiento de los resultados obtenidos de la encuesta mediante la aplicación de técnicas estadísticas *ad hoc*, se pueden destacar los siguientes.

Para ajustar la falta de respuesta parcial se puede realizar una *imputación* para los datos que faltan en un cuestionario. Esta imputación puede basarse en la correlación entre el dato omitido y el resto de los datos disponibles. El fichero caliente (*hot deck*) es el sistema más utilizado para este procedimiento³⁸. Sin embargo, existen diferentes procedimientos de imputación de los datos que faltan, por lo que hay que tener en cuenta las condiciones de la encuesta o los objetivos que se pretenden, para elegir el más adecuado³⁹. En cualquier caso, el hecho de realizar una imputación de datos supone concebir a la no respuesta como una carencia de información. Del mismo modo, entre quienes utilizan estos procedimientos estadísticos se reconoce que la no respuesta es una medida de la calidad de los resultados de una encuesta. Además, la utilización de esta metodología presupone que la no respuesta se distribuye al azar entre la población, es decir, que constituye una muestra aleatoria, tesis que no es aceptada por muchos investigadores, como se ha tenido ocasión de comentar anteriormente.

Jorge de Padua se refiere a la utilización de puntajes en un indicador, para otro indicador en el que no se tiene respuesta. Así, asumiendo que existe correlación en ese indicador y otro en el que sí tenemos respuesta, se utilizan estas últimas para estimar el valor ausente (en el caso de que el encuestado no haya respondido o el entrevistador no haya registrado la res-

³⁷ Philippe COLLOMB, *op. cit.*, p. 865.

³⁸ Para conocer en qué consiste esencialmente este procedimiento, véase AZORÍN, *op. cit.*, pp. 250-251 y 340-341.

³⁹ Richard PLATEK, «Metodología y tratamiento de la no-respuesta», en *Seminario Internacional de Estadística en Euskadi*, 1986, Instituto Vasco de Estadística, Vitoria, 1987.

puesta). Los métodos más refinados incluirían regresiones para poder estimar el valor ausente, pero hay otros procedimientos algo más arbitrarios e inexactos, como, por ejemplo, «calcular valores promedios y adjudicarlos como el valor correspondiente a la variable en la que no se dispone del dato. Cuando se calculan intercorrelaciones entre indicadores y no queremos perder casos, también es posible adjudicarle al sujeto los valores promedio de su grupo. Estas situaciones deben evitarse cuando la cantidad de casos sin datos supera un 10 por 100 de la muestra»⁴⁰.

A través del *análisis multivariado* se ha sometido a prueba una hipótesis clásica sobre las relaciones de «legitimidad cultural» y el uso del lenguaje. En el estudio llevado a cabo por Fernando Porto Vázquez se «muestra que la distribución de una serie de no-respuestas puede ser útilmente comparada, en diferentes clases de sujetos, con diferentes grados de precisión, en la memorización cultural, tal y como ésta se revelaría en las respuestas a una pregunta semiabierta». Utiliza, además, la tipología de las actitudes sociales de cara a la «cultura legítima»⁴¹.

A través del *análisis secundario*, François de Singly somete una hipótesis tipológica inspirada en Goffman, con el fin de hallar estructuras de datos con poder «falsificador»⁴².

G. Michelat y M. Simon tratan las no respuestas como informaciones significativas, como ya se mencionó anteriormente, y estudian, a partir de encuestas de opinión política, las relaciones estadísticas entre las variables sociológicas, por un lado, y las variables de actitud y de comportamiento político, por otro. De este modo ponen en evidencia los efectos de interacción entre estos dos tipos de variables sobre la probabilidad de no respuesta y, por lo tanto, sobre el grado de implicación política⁴³.

V. INVESTIGACIONES REALIZADAS EN ESPAÑA

En España llama la atención las escasas investigaciones que se han realizado hasta la fecha sobre la no respuesta en las encuestas de opinión, en contraste con Francia y EE.UU., por ejemplo. Entre los estudios llevados a cabo en nuestro país, cabe mencionar los siguientes:

J. L. Martín Martínez intentaba analizar cómo el tema de investigación y la naturaleza de algunas cuestiones inciden fuertemente en la proporción de los «sin opinión», y tipifica a este grupo, en función de algunas varia-

⁴⁰ Jorge DE PADUA, *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*, FCE, México, 1979, p. 45.

⁴¹ Fernando PORTO VÁZQUEZ, *op. cit.*

⁴² François DE SINGLY, «La gestión social de los silencios», *REIS*, núm. 17, 1982, pp. 112-136.

⁴³ Guy MICHELAT y Michel SIMON (1982), *op. cit.*

bles⁴⁴. Este mismo autor hace referencia, en otro trabajo de investigación, al fracaso de las entrevistas debido a errores de observación. Las causas de estos errores provienen, principalmente, del cuestionario, del entrevistado y del propio entrevistador. Sin embargo, el objeto de dicha investigación es el error de muestreo, concretamente el sesgo que se produce en las muestras por las entrevistas fallidas. J. L. Martín compartía la opinión que sostiene que el grupo de unidades que no ha contestado no puede ser considerado como una muestra aleatoria del conjunto de la población, al igual que otros investigadores mencionados ya aquí⁴⁵.

Otra investigación que ya se ha mencionado anteriormente es la realizada por Fernando Porto Vázquez, sobre «El juego de la precisión y del silencio: análisis de un ejemplo de no-respuestas a preguntas de hecho»⁴⁶.

Otro estudio que requiere ser incluido aquí es el llevado a cabo, en el marco de ayudas a jóvenes investigadores del Centro de Investigaciones Sociológicas, por Manuel Gil Parra y Jorge Adán Bernárdez, bajo el título «Los silencios en la investigación sociológica» (1987; inédito). El objeto de estudio de este trabajo son las encuestas realizadas por el CIS entre 1968 y 1985 sobre «cuestiones de actualidad» o «Barómetros». Se realiza una tipificación de preguntas, según el tema, en: 1) conflictivas (hacen referencia a cuestiones políticas); 2) informativas (netamente económicas), y 3) neutrales (pertenecen al terreno personal, aunque no íntimo). Para estos investigadores, *la causa de la no respuesta obedece al tema de la pregunta*. Para realizar su análisis utilizan el tratamiento porcentual de los datos. Asimismo, se efectúa un perfil de los encuestados que no opinan, en función de algunas variables sociodemográficas. Entre las conclusiones a las que se llega con este trabajo es destacable la que se refiere a que «es posible y probable reducir el silencio si se le da más peso a la pregunta de tipo abierto». Asimismo, se propone el establecer unas estratégicas preguntas filtro para ver quién es quién y formularles las cuestiones pertinentes (p. 52).

Una vez descritas algunas de las interpretaciones elaboradas por diversos autores sobre la no respuesta, así como las diferentes razones que conducen a ella y distintos métodos para abordar su análisis, se puede añadir que, aunque al parecer, existan razones para la no respuesta que afectan de un *modo general* a las encuestas de opinión pública, parece posible que en cada institución dedicada a realizar este tipo de investigación empírica puedan existir *razones específicas* que tengan un mayor peso que las razones generales, y que afecten muy directamente al incremento o descenso de las proporciones de encuestados que se ubican en las categorías «no sabe» o «no contesta». Por poner sólo un ejemplo para ilustrar esta hipótesis, en algunos institutos de opinión pública se adiestra a los entrevistadores

⁴⁴ J. L. MARTÍN MARTÍNEZ (1968), *op. cit.*

⁴⁵ J. L. MARTÍN MARTÍNEZ, «El problema de las entrevistas fallidas en los sondeos de opinión», *Rev. Anales de Sociología*, núm. 3, 1967.

⁴⁶ Publicada en la *REIS*, núm. 27, 1982, pp. 90-112.

dándoles instrucciones precisas para que intenten, en la medida de lo posible, obviar al máximo las categorías de respuesta «NS/NC», con la intención de conseguir que el entrevistado se sitúe en cualquier otro ítem elaborado previamente en las preguntas del cuestionario. Quizá habría que estudiar los pros y los contras de este tipo de medidas. En cualquier caso, parece necesario, en un primer lugar, investigar los orígenes de las tasas de no respuesta en cada caso concreto, para posteriormente emprender los procedimientos necesarios que conduzcan a la mejora de los instrumentos utilizados para recabar la información objeto de estudio de estas instituciones dedicadas a la investigación empírica.

En un somero análisis de algunas de las encuestas llevadas a cabo por el CIS durante el primer semestre de 1989 se observa que el porcentaje de «no sabe» es relativamente elevado, mientras que el de «no contesta» se mueve en torno al 4,5 por 100. En el siguiente cuadro se exponen las proporciones máximas y mínimas de estas categorías de respuesta, obtenidas en cada una de las encuestas analizadas.

Proporciones máximas y mínimas registradas en las categorías «no sabe» y «no contesta» en once encuestas realizadas en el CIS durante el primer semestre de 1989

Estudio número	NO SABE		NO CONTESTA		NS+NC		(N)	Tema genérico
	% máx.	% mín.	% máx.	% mín.	% máx.	% mín.		
1785	40	0	29	0	42	0	2.492	Barómetro
1788	40	0	15	0	48	0	3.346	Cult. pol.
1792	35	0	25	0	50	0	7.615	Viejos
1793	46	0	20	0	50	0	2.500	Est. Nac.
1796	47	8	29	0	47	0	2.483	P. Europeo
1798	57	7	25	0	59	0	2.477	Barómetro
1801	44	7	40	0	53	0	2.955	P. Europeo
1804	33	0	25	0	43	0	2.618	Droga
1808	43	1	32	0	46	0	3.086	Madrid
1810	29	1	17	0	36	0	1.556	Política
1816	41	7-	15	0	44	0	3.587	Política

FUENTE: Banco de Datos del CIS. Elaboración propia, 1990.

Como puede observarse en este cuadro, en alguna de las preguntas contenidas en los cuestionarios elegidos para este análisis, la proporción de entrevistados que ha optado por el ítem «no sabe» ha sobrepasado la mitad de la muestra. Estos máximos porcentajes, como vemos, oscilan entre el 29 y el 57 por 100. En cuanto a la categoría «no contesta», a pesar de que el promedio en cada uno de los cuestionarios es relativamente bajo, en algu-

nas preguntas concretas se contemplan también proporciones elevadas. Los porcentajes más altos de «no contesta» oscilan entre el 15 y el 40 por 100, según la encuesta.

VI. UNA PROPUESTA PARA EL ANALISIS DE LA NO RESPUESTA

La exposición que se ha realizado hasta aquí no es más que el inicio de una investigación más amplia⁴⁷ que pretende recorrer el siguiente camino metodológico: analizar la literatura existente en torno a este tema, elaborada en mayor medida en Francia y EE.UU. y más escasa, pero no de menor importancia, en España; estudiar y analizar las tasas de no respuesta obtenidas en diferentes encuestas realizadas en España. El análisis de los resultados de estas encuestas servirá, conjuntamente con el análisis previo de la literatura, para elaborar las primeras hipótesis sobre las razones que llevan a los encuestados a afirmar que no saben o no contestan. Se intentará estudiar si la no respuesta se debe a las características del entrevistado, al método de captura de datos o al tema objeto de estudio. Se establecerá una necesaria diferencia entre preguntas sobre hechos (conductas o comportamientos) y preguntas sobre opiniones, valores o actitudes.

Un tercer paso, que podría suponer un importante avance en el análisis de la no respuesta, tanto en España como en la comunidad científica internacional, sería la utilización de algún procedimiento cualitativo, con el fin de recabar toda aquella información necesaria y que no ha sido recogida a través de la encuesta. Una alternativa idónea, siempre que se den las condiciones necesarias para su puesta en marcha, sería la realización de entrevistas en profundidad con posterioridad a las entrevistas estructuradas con un cuestionario estandarizado, realizadas a una muestra concreta. Esta posentrevista habría de realizarse a una submuestra seleccionada entre aquellos entrevistados que han tenido una elevada tasa de no respuesta en una encuesta realizada recientemente. Un factor muy importante a tener en cuenta en esta fase de la investigación es el tiempo. Cuanto más tiempo se emplee entre la realización de las posentrevistas y la encuesta objeto de estudio, mayor será el desfase entre el momento en que se obtienen los últimos datos y el período de referencia. Como resultado podría obtenerse un incremento en los errores de respuestas de los posentrevistados. El objeto de estas posentrevistas sería, obviamente, la no respuesta. La posentrevista giraría en torno a este tema, demandando el porqué de los «no sabe» y «no contesta» emitidos anteriormente.

Con todo ello se intentará constatar si las personas que recurren a la abstención verbal se distribuyen o no al azar entre la población, si pertene-

⁴⁷ Se trata de la tesis doctoral en curso que, bajo la dirección del doctor Francisco Alvirra, está llevando a cabo la autora de la presente nota de investigación.

cen a tipos particulares, si constituyen o no una muestra aleatoria, si la no respuesta es o no una alternativa como las demás, o si son o no informaciones residuales. Esta tarea de investigación resulta, no obstante, considerablemente ardua en España, ya que son pocos los investigadores dedicados al análisis de la no respuesta, a lo que hay que añadir, además, el relativo rechazo que se puede atisbar por parte de algunos sociólogos ante este objeto de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVIRA MARTÍN, Francisco, y MARTÍNEZ RAMOS, Emilio (1985): «El efecto de los entrevistadores sobre las respuestas de los entrevistados», *REIS*, núm. 29, pp. 219-256.
- AZORÍN, F., y SÁNCHEZ-CRESPO, J. L. (1986): *Métodos y aplicaciones del muestreo*, Alianza Ed., Madrid.
- BUTENKO, Irina A. (1986): «Net Otvera'. Analiz metodicheskoy situatsii na stranitsakh zhurnala Publica Opinion Quarterly», *Sotsiologicheskíe Issledovaniya*, 13, 4, octubre-diciembre, pp. 118-122.
- CHEVRY, Gabriel-R. (1967): *Práctica de las encuestas estadísticas*, Ed. Ariel, Barcelona.
- COLLOMB, Philippe (1977): «Les non-réponses aux questions d'opinion sur la politique de population», *Population*, año 32, núms. 4-5, julio-octubre, pp. 835-865.
- DE PADUA, Jorge (1979): *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*, FCE, México, p. 45.
- DE SINGLY, François (1982): «La gestión social de los silencios», *REIS*, núm. 17, pp. 112-136.
- FITZGERALD, 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*, 11, 1, pp. 3-32.
- FRANCIS, J. D., y BUSCH, L. (1975): «What we now know about 'I don't know's», *Public Opinion Quarterly*, 39, núm. 2, pp. 207-218.
- GARCÍA FERRANDO, Manuel; IBÁÑEZ, Jesús, y ALVIRA, Francisco (1986): *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Alianza Ed., Madrid.
- GIL PARRA, Manuel, y ADÁN BERNÁRDEZ, Jorge (1987): *Los silencios en la investigación sociológica*, Centro de Investigaciones Sociológicas (inédita).
- GOYDER, J. (1985): «Nonresponse on surveys: A Canada-United States comparison», *Cahier Canadiens de Sociologie*, 10, núm. 3, pp. 231-252.
- (1982): «Nonresponse the opinion*surveyor's dilemma», *Queen's Quarterly*, 89, 3, pp. 569-582.
- GOYDER, John, y LEIPER, Hean Mckenzie (1985): «The decline in survey response: a social values interpretation», *Sociology*, 19, núm. 1, pp. 55-71.
- HERMANN, Dieter, y STRENG, Franz (1986): «Das Dunkelfeld der Befragung. Unit - nonresponse un item - nonresponse bei einer schriftlichen Befragung von Richtern und Staatsanwältinnen», *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 38, 2, pp. 337-351.
- HIPPLER, Hans J., y SCHWARZ, Norbert (1989): «No Opinion-Filters: A Cognitive Perspective», *International Journal of Public Opinion Research*, vol. I, núm. 1, pp. 77-87.
- JUAN, Salvador (1986): «Lo abierto y lo cerrado en la práctica del cuestionario», *Revue Française de Sociologie*, XXVII-2, abril-junio, pp. 301-316.
- LUTYNSKA, Krystyna (1987): «Analysis of refusals to given an interview», *The Polish Sociological Bulletin*, 3 (79), pp. 43-53.

- MARTÍN MARTÍNEZ, J. L. (1968): «Ensayo de tipificación de los "sin opinión"», *Revista de Opinión Pública*, núm. 14, pp. 117-149.
- (1967): «El problema de las entrevistas fallidas en los sondeos de opinión», *Rev. Anales de Sociología*, núm. 3.
- MICHELAT, Guy, y SIMON, Michel (1985): «Les "sans réponse" aux questions politiques», *Pouvoirs*, núm. 33, pp. 41-56.
- (1982): «Les "sans réponses" aux questions politiques: rôles imposés et compensation des handicaps», *Année Sociologique*, 32, pp. 81-114.
- PASSERON, Jean-Claude (1982): «El lenguaje de la abstención», *REIS*, núm. 17, p. 83.
- PLATEK, Richard (1987): «Metodología y tratamiento de la no-respuesta», en *Seminario Internacional de Estadística en Euskadi, 1986*, Instituto Vasco de Estadística, Vitoria.
- PORTO VÁZQUEZ, Fernando (1982): «El juego de la precisión y del silencio: análisis de un ejemplo de no-respuestas a preguntas de hecho», *REIS*, núm. 17, pp. 90-112.
- SMITH, Tom W. (1984): «Estimating nonresponse bias with temporary refusals», *Sociological Perspectives*, 27, 4, pp. 473-489.
- STEEH, C. (1981): «Trend in nonresponse rates, 1952-1979», *The Public Opinion Quarterly*, 45, 1, pp. 40-57.
- Varios autores (1989): «La estructura social y el apoyo partidista en España», *REIS*, núm. 47, pp. 7-72.
- ZEISEL, Hans (1986): *Dígalo con números*, Fondo de Cultura Económica, México (1.ª ed. en inglés, 1947).

TEXTOS CLASICOS