

METODOLOGÍA DE ENCUESTA TELEFÓNICA: INSEGURIDAD EN SAN MIGUEL DE TUCUMÁN

GONZALO A. PEREZ¹, MAURICIO R. TALASSINO² y VIVIANA B. LENCINA³

1 *Universidad Nacional de Tucumán* - asterion18@hotmail.com

2 *Universidad Nacional de Tucumán* - mauricio_tala88@hotmail.com

3 *Universidad Nacional de Tucumán /CONICET* - lencina_viviana@yahoo.com.ar

RESUMEN

Se pretende evaluar la aplicación de encuestas telefónicas en la ciudad de San Miguel de Tucumán, mediante el estudio de las tasas de respuestas, del efecto de utilizar cartas de presentación informando la realización de la encuesta, y de la distribución de los encuestados por edad y sexo. La temática elegida para abordar la encuesta es la sensación de inseguridad. La encuesta relevada pretende analizar la percepción acerca de la inseguridad percibida por los hogares cuyos teléfonos aparecen en la guía telefónica, y evaluar si ésta depende de algunas características sociodemográficas de las personas contactadas (sexo, edad, zona de residencia, etc.). Para la selección de los hogares a encuestar se diseñó un muestreo bi-etápico sobre los números de la Guía de Teléfonos de TELECOM del período 2010/2011 correspondiente a la mencionada ciudad.

Considerando la tasa de respuesta como el porcentaje de personas que al atender accedieron a contestar la encuesta sobre el total de personas que atendieron el llamado y cuyo número telefónico efectivamente pertenecía a una casa de familia, se tiene que la tasa de respuesta fue del 88% sobre un total de 250 números telefónicos. A un nivel de confianza del 95% se observó que la tasa de respuestas es menor en los hogares ubicados en el centro de la ciudad, mayor cuando la entrevista telefónica es precedida por una carta de presentación anticipando su realización y que las respuestas en el grupo contactado entre las no respuestas de la primera etapa no difirió de la del resto de los encuestados.

PALABRAS CLAVE: Encuesta Telefónica, Muestreo, Diseño de Encuestas, Inseguridad.

1. INTRODUCCIÓN

Las encuestas telefónicas pueden ser una atractiva opción en el diseño de encuestas sociales, para temas unifocales, en situaciones en que se necesitan conocer los resultados con cierta premura y se pretende generar una base de partida para investigaciones más detalladas. La viabilidad de este tipo de encuestas, en general depende del tema bajo estudio, de la población objetivo y de sus objetivos específicos. Entre sus ventajas se pueden mencionar una mayor tasa de respuesta, cuando comparadas con encuestas por correo, por ejemplo, su facilidad de implementación y la posibilidad de hacer uso de cuestionarios más complejos (donde la secuencia de preguntas dependen de lo que el entrevistado vaya respondiendo). Entre sus desventajas se destaca la dificultad de alcanzar algunas poblaciones, como la de bajos ingresos o las personas institucionalizadas.

En San Miguel de Tucumán según datos del Censo 2001 el 57% de los hogares tienen teléfono fijo. Los hogares que no disponen de teléfonos fijos presentan una estructura diferente del resto, mayor proporción de hogares con NBI, menor proporción de hogares con ambos cónyuges ocupados, mayor proporción de integrantes menores de 15 años. Al apreciar las diferencias entre los hogares con y sin teléfono, el utilizar una encuesta telefónica para estudiar alguna característica en la población de San Miguel de Tucumán puede generar sesgos en las conclusiones.

Tomando como población objetivo, los integrantes de hogares con teléfonos fijos, el muestreo puede realizarse mediante el discado de dígitos aleatorios o seleccionando muestras de una guía telefónica. Entre las desventajas del método mencionado en último término se pueden referir la omisión de aquellos hogares que recientemente adquirieron el teléfono, o que se mudaron después de que la guía fuera publicada o la existencia de números que intencionalmente no son incluidos en la guía. Por otra parte, entre las desventajas de usar dígitos aleatorios está el tiempo y esfuerzo en determinar si un número seleccionado aleatoriamente es un número de teléfono lícito y si corresponde a un hogar particular.

Una de las ventajas de usar la guía telefónica es que al disponer de las direcciones, es posible el envío de cartas de presentación donde se le informa al entrevistado sobre la realización de la encuesta telefónica. Hay referencias que afirman que el empleo de este tipo de cartas influye sobre la calidad de los datos relevados.

En este trabajo se pretende estudiar la tasa de respuestas a una encuesta telefónica en San Miguel de Tucumán, evaluar si la misma depende de la recepción de una carta de

presentación anticipada, si cambia según la región geográfica donde se encuentra el hogar contactado y si está asociada al tema abordado en la encuesta. La temática elegida para abordar la encuesta es la sensación de inseguridad. La encuesta relevada pretende analizar la percepción acerca de la inseguridad percibida por los hogares cuyos teléfonos aparecen en la guía telefónica, y evaluar si ésta depende de algunas características sociodemográficas de las personas contactadas (sexo, edad, zona de residencia, etc.).

2. METODOLOGÍA

La población bajo estudio está constituida por los hogares cuyos teléfonos figuran en la Guía de Teléfonos de TELECOM, correspondiente a San Miguel de Tucumán del período 2010/2011. Para la selección de los hogares a encuestar se diseñó un muestreo bi-etápico de tamaño 300. En la primera etapa se seleccionaron aleatoriamente páginas de la guía y en la segunda etapa de cada columna de las páginas seleccionadas se seleccionaron aleatoriamente números telefónicos de individuos particulares. El tamaño de muestra utilizado, en una población de aproximadamente 73.500 hogares con teléfonos fijos, asegura un error máximo del 5,7% a un nivel de confianza del 95%. La recolección inicial de la información (primera ronda de llamados) se realizó durante el mes de Diciembre del 2011, y los hogares sin respuesta fueron contactados nuevamente en Marzo de 2012 (segunda ronda de llamados).

Las entrevistas telefónicas fueron realizadas por tres encuestadores, en tres franjas horarias: mañana (de 11:30 a 14:00), tarde (de 17:00 a 20:00) y noche (20:00 a 22:00). De los 300 hogares seleccionados, a la mitad se le envió una carta de presentación informando sobre la realización de la encuesta, sus objetivos y sus responsables.

La primera parte del cuestionario diseñado corresponde a la presentación del encuestador, donde se informa sobre la investigación, se verifica si el número discado pertenece a una familia, si el encuestado recibió la carta de presentación (en caso que corresponda) y si accedía a participar en la encuesta. En la segunda parte, se realizan preguntas relacionadas a la inseguridad propiamente dicha, donde todas las respuestas admitidas son de tipo categóricas cerradas. Se indaga sobre: (1) la percepción sobre si la inseguridad bajó, subió o se mantuvo igual en el último año, (2) la percepción sobre el nivel de seguridad de la zona donde vive, (3) si modificó sus actividades por miedo a la inseguridad, (4) si fue víctima de algún hecho delictivo en los seis meses previos a la

encuesta, y, en caso positivo se indaga sobre (5) la característica del hecho ocurrido (tiempo, lugar y tipo de evento).

El análisis y procesamiento de la información se realizó usando el software SPSS. Se realizó un análisis descriptivo de las diversas variables bajo estudio. Usando pruebas χ^2 , se comparó la tasa de respuesta según recepción de la carta de presentación y zona de residencia, y se evaluó si la percepción de inseguridad varía según: (1) sexo y edad del respondente, (2) zona de residencia, (3) orden de las opciones de respuesta, entre otras variables.

3. RESULTADOS

Entre las dos rondas de llamados, se logró establecer contacto con el 91% del total de los 300 números telefónicos seleccionados. El 9% restante correspondió a “problemas en la línea”, “número inexistente”, línea siempre ocupada o sin respuesta al llamado luego de varios intentos.

Dentro del grupo de 273 llamados atendidos, 23 números no correspondían a casas de familias (sin que la guía telefónica lo indique explícitamente) motivo por el cual no se les realizó la encuesta y, en 30 familias, la persona que atendió se negó a responder la encuesta por diversos motivos.

Considerando la tasa de respuesta como el porcentaje de personas que al atender accedieron a contestar la encuesta sobre el total de personas que atendieron el llamado y cuyo número telefónico efectivamente pertenecía a una casa de familia, se tiene que la tasa de respuesta fue del 88% sobre un total de 250 números telefónicos.

Debe recalcar que la información brindada en los párrafos precedentes corresponde al total de llamados luego de las dos rondas. En la primera ronda, la tasa de respuesta fue del 85%, $202/(202+35)$, puesto que de un total de 254 teléfonos contactados, 17 no correspondían a casa de familia y 35 se negaron a contestar la encuesta.

En la **Tabla 1** se describe el resultado de las llamadas realizadas durante la segunda ronda en los números que no respondieron o que no accedieron a participar de la encuesta en la primera ronda.

Tabla 1: Resultados de la Segunda Ronda de Llamados

2° Ronda 1° Ronda	No Contestaron	Contestaron	No Corresponde	No Atendieron	Total
No atendieron	7	9	3	27	46
No contestaron	17	9	3	6	35

Nota: No contestaron corresponde a las personas que, habiendo atendido el llamado, se negaron a contestar la encuesta

Se estudió si la tasa de respuesta variaba según la zona geográfica de residencia de las familias contactadas, agrupándolas en región céntrica y no céntrica (considerándose céntrica a la región de la ciudad delimitada por las cuatro avenidas: Sarmiento al Norte, Avellaneda - Sáenz Peña al Este, Roca al Sur y Alem - Mitre al Oeste). Se tiene evidencia que la tasa de respuesta depende de la región de residencia (Prueba de independencia, $P < 0,01$).

Al estudiar el efecto del envío de una carta de presentación, se detectó que la tasa de respuesta aumenta significativamente en el grupo que recibió la carta anticipando la realización de la encuesta (Test exacta de Fisher, $P < 0,01$).

Se encontró que las distribuciones de sexo y edad de las personas que respondieron la encuesta difieren significativamente de la distribución de los habitantes mayores de 18 años de la ciudad de San Miguel de Tucumán (Censo de Población de hogares y viviendas 2010). Descriptivamente se observaron una mayor proporción de mujeres y de personas mayores de 65 años que la esperada en la población de la capital tucumana.

En las entrevistas realizadas, no se encontró evidencia de que la distribución de edad de los encuestados o de sexo varíe significativamente según la franja horaria en que fueron contactados ($P > 0,1$). Además, se evaluó que los resultados de la encuesta no difieren entre las dos “rondas” de llamados ($P > 0,05$ en todos los casos).

En cuanto a los resultados de la encuesta, se obtuvo que el 75% de los entrevistados opina que la inseguridad subió en San Miguel de Tucumán durante el año 2011, y además se encontró que este resultado no depende del orden en que se leyeron las opciones de respuesta. Un porcentaje similar considera como insegura la zona en que reside. Por su parte, un 69% afirmó haber dejado de realizar alguna actividad por la inseguridad. Por último, casi el 40% de los encuestados declararon que algún miembro de su hogar fue víctima de un robo en los 6 meses previos a la entrevista.

4. **REFERENCIAS** (principales)

- Cámara de Comercio de Bogotá (2008). *Perspectivas y enfoques sobre percepción de seguridad ciudadana*. Bogotá: La Alcaldía Mayor y la Cámara de Comercio de Bogotá.
- Dillman, D.A. (1978). *Mail and Telephone Surveys. The Total Design Method*. New York: Wiley.
- Esslemont, D., Petersen S. and Selvakumar, K.S. (1992). Telephone Directories as Sampling Frames. *Marketing Bulletin*, 3, 38-45.
- Instituto de Estudios Estratégicos y Políticas Públicas (2010). *II Encuesta sobre Percepción de Seguridad Ciudadana*. Managua: Orozco, R.B.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina. (2012). Censo Nacional de Población Hogares y Viviendas 2001. Disponible en el sitio Web del INDEC, <http://www.indec.gov.ar/webcenso/index.asp>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina. (2012). Censo Nacional de Población Hogares y Viviendas 2010. Disponible en el sitio Web del INDEC, <http://www.censo2010.indec.gov.ar/>
- Instituto Nacional de Estadísticas de la República Bolivariana de Venezuela (2010). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Ciudadana 2009*. Caracas.
- Lencina, V.B. (2009). *Diseño y Análisis de Datos en Encuestas por Muestreo*. Material didáctico. Tucumán: UNT.