

Efectos de respuesta en encuestas administradas: diferencias entre la aplicación visual y oral

Vidal Díaz de Rada

Universidad Pública de Navarra. Departamento de Sociología y Trabajo Social.
I-COMMUNITAS. Institute for Advanced Social Research
vidal@unavarra.es
<https://orcid.org/0000-0002-9638-3741>



© del autor

Recepción: 01-11-2021
Aceptación: 13-01-2022
Publicación: 13-01-2023

Cita recomendada: DÍAZ DE RADA, Vidal (2023). «Efectos de respuesta en encuestas administradas: diferencias entre la aplicación visual y oral». *Papers*, 108 (1), e2920. <<https://doi.org/10.5565/rev/papers.2920>>

Resumen

Este trabajo lleva a cabo una aplicación del *efecto complacencia-survey satisfying* en la realidad española y analiza concretamente la mayor elección de las primeras opciones de respuesta cuando el entrevistado dispone de información visual y de las últimas cuando la información se transmite de forma oral. Además, se estudia si estos efectos son similares en las preguntas con opciones verticales (totalmente etiquetadas) y en las que responden a una escala horizontal (etiquetadas en los extremos). Utilizando una encuesta presencial que emplea tarjetas de respuesta, se comparan las respuestas de las personas entrevistadas que utilizan y no utilizan estas tarjetas.

El análisis de resultados desvela la presencia de efectos primacía y recencia en preguntas de actitud, muy superiores en las preguntas con opciones verticales que en las presentadas de forma horizontal. Pese a que las tarjetas disponían de una opción final —«No recuerdo / No sé, no sabría decir»—, esta no es más elegida por los que responden con tarjetas. De hecho, las personas entrevistadas que no las utilizan presentan un mayor número de elecciones «No sé». Es posible que la temática de la investigación, un concepto complejo y posiblemente poco cristalizado en la sociedad española, pueda explicar los efectos detectados.

Palabras clave: aquiescencia; efectos de respuesta; encuestas presenciales; preguntas de batería, tarjetas de respuesta

Abstract. *Response effects in interviewer-administered surveys: Differences between visual and oral modes of survey application*

This paper discusses the *complacency and satisficing effect* in surveys conducted in Spain, specifically analysing the more frequent selection of the first response options when the respondent has visual information, and a bias towards the last response options when the information is transmitted orally. In addition, it examines whether these effects are similar in the questions with (fully-labelled) vertical response choices and in those displayed on a horizontal scale (labelled at the ends). Using a face-to-face survey that employed show cards, a comparison was made between the answers of respondents who used show cards and the answers of respondents who did not use these cards.

The analysis of results revealed the presence of primacy and recency effects in attitudinal questions. These effects were found to be much stronger in questions with vertical response choices than in those presented horizontally. While the cards included an «I don't remember / I don't know, I can't say» response choice at the end, this was not the most frequently chosen by those who responded using cards. In fact, there was a greater number of «I don't know» answers among the respondents who did not use show cards. There were very minor response changes according to the type of question used, specifically considering multiple choice questions and rating scale batteries. The subject of the research, which is a complex concept that has received little attention in Spanish society, could explain the effects found in the study.

Keywords: acquiescence; response effects; face-to-face survey; battery questions; response card

Sumario

1. Introducción	Anexo 2. Tarjetas empleadas en el estudio 3020 del CIS, diferenciando número de categorías y número de palabras
2. Marco teórico	
3. Metodología	Anexo 3. Cálculo de los coeficientes de la tabla 2
4. Resultados	
5. Conclusiones	Anexo 4. Modelo de regresión de la influencia de la edad y el nivel de estudios (codificación clásica) en la presencia de efectos de respuesta
6. Discusión	
Referencias bibliográficas	
Anexo 1. Temática de las preguntas del estudio Ciudadanía-ISSP, estudio 3020 del CIS	

1. Introducción

Se comenzará con la definición de los términos empleados en el título: encuestas administradas y efectos de respuesta. El primer término se refiere a encuestas realizadas con encuestador, bien cara a cara, bien a través del teléfono, encuestas diferentes de las que el entrevistador recibe y debe cumplimentar solo, conocidas como autoadministradas.

La explicación de los efectos de respuesta es más compleja. En su definición debe aludirse a los errores presentes en la encuesta. Una primera clasifi-

cación distingue entre errores de muestreo y no muestreo. En los errores de no muestreo, Bradburn (1983) diferencia entre dificultades de localización de los entrevistados y errores causados por otros factores. Dentro de estos últimos, Bradburn da cuenta de errores deliberados —por parte de los entrevistados— al añadir u ocultar información, errores de memoria y errores de comunicación. En un trabajo anterior, Sudman y Bradburn (1974: 3) definen los efectos de respuesta como «el error en la respuesta a una pregunta que está asociado con un factor particular», concretamente la formulación de las respuestas. Más precisa es la definición proporcionada por Ayidiya y McClendon (1990: 229), que, en un trabajo específico sobre el tema, señalan que las respuestas a las preguntas de una encuesta «pueden verse significativamente afectadas por la forma y el orden en que son presentadas a los entrevistados».

La investigación sobre efectos de respuesta en las encuestas es una línea de estudio muy extensa, que se desarrolla con más intensidad en el ámbito norteamericano durante la década de 1980, en un momento en el que prácticamente todas las encuestas eran presenciales. El número de investigaciones sobre el tema ha experimentado un importante descenso en los últimos años y se ha centrado fundamentalmente en los problemas de medida de las encuestas telefónicas, predominantes en el ámbito anglosajón y en el norte de Europa desde la última década del siglo pasado (entre otros, Gwartney, 2007; Häder et al., 2012).

Uno de los hallazgos más nombrados (entre otros, Bogner y Landrock, 2016; Roberts et al., 2019) dentro de esta línea de investigación es la tendencia a una mayor elección de las últimas opciones de respuesta cuando el entrevistado recibe la información de forma oral, por ejemplo, a través del teléfono (encuesta telefónica). Por su parte, cuando el entrevistado puede ver o leer todas las opciones de la pregunta, cuando dispone de información visual, aumenta la elección de las primeras opciones de respuesta (Krosnick y Alwin, 1987). El primero —el aumento en la elección de las últimas opciones— es conocido como efecto recencia, y el segundo como efecto primacía.

Existe un elevado nivel de acuerdo sobre estos efectos, si bien una visión panorámica proporciona resultados contrapuestos, lo que justifica que numerosos expertos recomienden una mayor investigación (entre otros, Leeuw et al., 2019; Dillman et al., 2014; Roberts et al., 2019). Este trabajo se enmarca en esta línea teórica y trata de aportar información sobre, por un lado, la investigación en lengua diferente a la inglesa y, por otro, la localización de estos problemas en encuestas presenciales que emplean ayudas visuales (tarjetas de respuesta). De todos los problemas de medición existentes, este trabajo se centra en la influencia del orden de las categorías de respuesta, considerando hasta qué punto su disposición en el cuestionario aumenta o disminuye su elección cuando se emplean ayudas visuales (concretamente tarjetas de respuestas). Un segundo objetivo es analizar si los efectos primacía y recencia, anteriormente definidos, varían en función del tipo de preguntas, diferenciando entre preguntas con opciones de respuesta totalmente etiquetadas (con disposición vertical) o escalas valorativas con disposición horizontal y con texto únicamente en los

extremos (muy utilizadas en las denominadas «preguntas de batería»). Se habla aquí de la disposición —vertical u horizontal— porque este es el formato en el que se presentan las respuestas en las tarjetas. El hecho de que la última opción de respuesta de las tarjetas presente la opción «No sé» lleva a plantear un tercer objetivo: ¿será esta opción de respuesta más elegida por las personas entrevistadas que leen las tarjetas?

Se plantea como primera hipótesis que las preguntas que emplean recursos visuales como son las tarjetas de respuesta tendrán una gran presencia de efectos primacía. La segunda postula que los efectos primacía y recencia serán más elevados en las preguntas con categorías en disposición vertical (con todas las opciones etiquetadas) que en las escalas valorativas con respuestas en disposición horizontal y etiquetadas solo en los extremos. La particular elaboración de las tarjetas, con una opción «No recuerdo / No sé, no sabría decir» colocada en el último lugar, da lugar (véase anexo 2), a la tercera hipótesis: las personas que han respondido con tarjetas han elegido esta respuesta menos veces que las que han respondido considerando estímulos auditivos.

El artículo está dividido en cinco partes: comienza con el repaso teórico de la investigación sobre efectos de respuesta, para proceder a continuación con la aplicación a un caso concreto, destacando la metodología del mismo y procediendo con la exposición de resultados. Las conclusiones sintetizan todos los hallazgos localizados, al tiempo que abren nuevos desafíos para el futuro desarrollados en la discusión.

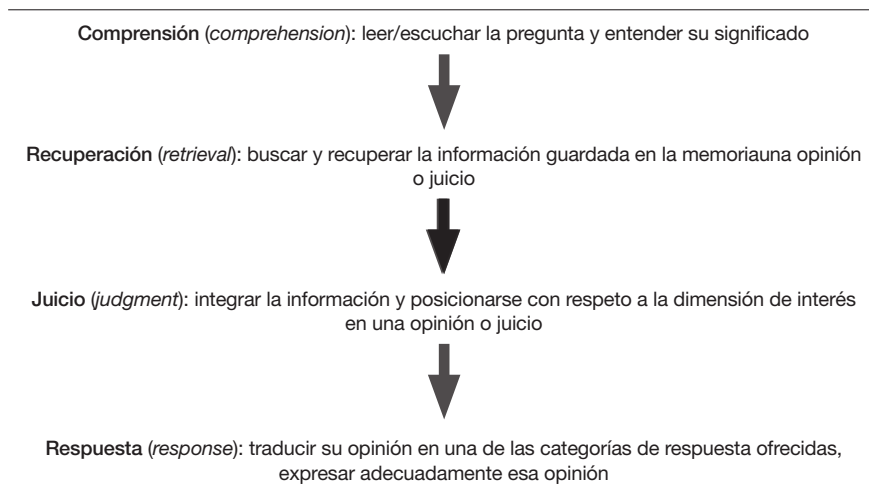
2. Marco teórico

2.1. La investigación sobre efectos de respuesta

Uno de los referentes teóricos más sólidos (y contrastados) en el estudio de la calidad de respuesta en encuestas es la propuesta del *survey satisficing* realizada por Krosnick (1991 y 1999), basada en los planteamientos de Tourangeau (1984) sobre el proceso cognitivo que tiene lugar para responder un cuestionario. Desde su punto de vista, la respuesta a una encuesta precisa de un importante esfuerzo cognitivo en la medida en que —en cada pregunta— el entrevistado debe pasar por cuatro etapas: 1) interpretar el significado de cada pregunta; 2) buscar y recuperar toda la información guardada en su memoria; 3) integrar la información en una opinión o juicio, y 4) expresar adecuadamente esta opinión (Tourangeau y Rasinski, 1988; Krosnick, 1991). Este proceso se muestra en la figura 1.

La teoría del *survey satisficing*¹ postula que algunas de las personas que han expresado su deseo de cooperar en una encuesta podrían cambiar de opinión a medida que transcurre la entrevista («la motivación de cooperar se ha evaporado», dice Krosnick), por lo que —en vez de interrumpir la cooperación— optan por seguir respondiendo con el mínimo esfuerzo. Esto implica que estas personas

1. Sería posible traducirlo en castellano como «efecto complacencia».

Figura 1. Proceso cognitivo para responder un cuestionario

Fuente: Tourangeau y Rasinski, 1988; Krosnick, 1991: 214.

entrevistadas, en lugar de seguir el proceso cognitivo descrito anteriormente, piensan con más ligereza en el significado de la pregunta y buscan en su memoria la respuesta más «adecuada» para el interlocutor (entrevistador). Este proceso es denominado por Krosnick como «complacencia suave» (*weak satisficing*) y se caracteriza por aplicar rápidamente las cuatro etapas señaladas anteriormente.

La fatiga del entrevistado sigue aumentando, de modo que —dentro de esta estrategia de esfuerzo mínimo— cada vez presta menos atención a las preguntas y «se salta» las dos etapas centrales de la figura 1, esto es, la búsqueda-recuperación de información y su integración para elaborar un juicio. No considerar estos procesos genera una selección de la opción de respuesta considerada más razonable a los ojos del entrevistador, sin tener en cuenta sus actitudes o pensamientos, proceso conocido como «complacencia fuerte» (*strong satisficing*).

Los indicadores de la «complacencia suave» son una mayor selección de las primeras alternativas de respuesta (efecto primera opción) y una mayor elección de respuestas afirmativas (aquiescencia). La «complacencia fuerte», por su parte, incrementa el número de respuestas «no sabe», genera una escasa —o nula— diferenciación en las escalas (esto es, responder siempre lo mismo), aumenta el número de respuestas que podríamos considerar conservadoras, y produce una elección aleatoria de una opción entre las propuestas.

La aparición de estos efectos está relacionada con la motivación de las personas entrevistadas, su habilidad para responder y la complicación de la pregunta (Krosnick, 2015). Veamos cada una:

- Comenzando por la última, los efectos de respuesta aumentan cuando se utilizan preguntas largas que demandan del entrevistado el recuerdo de un

gran número de palabras.² También a medida que aumenta la dificultad de interpretar el significado de las categorías de respuesta.

- Respecto a la habilidad para responder, las personas entrevistadas acostumbradas a llevar a cabo operaciones mentales complejas presentarán menor efecto de respuesta que aquellos con menores habilidades cognitivas. Además, aquellas (personas) con escasas habilidades cognitivas presentan antes una mayor fatiga.
- La motivación, relacionada con el tema de la investigación o con la necesidad de reconocimiento social, es un factor capaz de contrarrestar los efectos anteriores (Krosnick, 2015).

Un entrevistado escasamente dispuesto a responder puede cambiar la actitud al verse motivado por la comunicación no verbal del entrevistador, o por las explicaciones de este sobre las ventajas de cooperar en la investigación (Holbrook et al., 2003). Por el contrario, un encuestado puede perder la predisposición a cooperar cuando percibe una pérdida de *intensidad* en la comunicación, principalmente cuando no hay comunicación no verbal, como sucede en las encuestas telefónicas y las autoadministradas.

2.2. Elementos influyentes

Investigaciones realizadas en otros contextos han destacado la gran influencia del nivel de estudios y la edad en los efectos de respuesta (entre otros, Bogner y Landrock, 2016; Krosnick, 1999; Krosnick et al., 2002; Roberts et al., 2019). Pese a que las primeras investigaciones sobre el tema detectaron una influencia escasa del nivel educativo en los efectos de respuesta (entre otros, Schuman y Presser, 1981), investigaciones posteriores —utilizando la técnica del metaanálisis— dieron cuenta de la gran importancia del nivel de estudios (entre otros, Narayan y Krosnick, 1996; Krosnick et al., 1996). Investigaciones más recientes han confirmado estos hallazgos (entre otros, Holbrook et al., 2007; Narayan et al., 2006; Holbrook et al., 2003).

En el tratamiento del nivel de estudios, los expertos (entre otros, Krosnick et al., 1996; Holbrook et al., 2007; Lundmark et al., 2016) diferencian tres grupos: aquellos que no han terminado la última etapa de la educación obligatoria son considerados el grupo de menor nivel educativo; los que han terminado la educación obligatoria y cuentan con alguna enseñanza técnica presentan un nivel educativo medio, y las personas que han cursado estudios universitarios son definidos como nivel educativo alto. Diversas investigaciones (entre otras, Krosnik et al., 1996; Narayan y Krosnick, 1996; Krosnick y Alwin, 1987) han averiguado que el grupo con menos estudios está muy influido por el orden de colocación de las opciones de respuesta, y es también el que presenta una mayor aquiescencia y un mayor número de preguntas sin

2. Esto explica que muchos expertos (entre otros, Dillman et al., 2014) consideren que la mejor pregunta es la más sencilla.

Tabla 1. Nivel de estudios en España y los Estados Unidos (porcentajes verticales): distribución censal y propuesta de clasificación

Nivel de estudios en España (2015) y en los Estados Unidos (2016)		
	España	Estados Unidos
Hasta Ed. Secundaria Obligatoria (ESO)	42,6 %	12,2 %
Bachillerato y Formación Profesional	22,4 %	53,0 %
Superiores	35,0 %	34,8 %
Propuestas de clasificación del nivel de estudios terminados (Fuente: Centro de Investigaciones Sociológicas-CIS, 2014)		
	España	
Sin estudios y estudios primarios	23,3 %	
Educación Secundaria Obligatoria (ESO)	22,0 %	
Bachillerato y Formación Profesional	31,9 %	
Superiores	22,8 %	
N.º casos	1.752	

Fuente: parte superior, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2016, y Gobierno de los Estados Unidos, 2017; parte inferior, elaboración propia con datos del Centro de Investigaciones Sociológicas (2014: estudio n.º 3020).

responder. Dicho de otro modo, es el más susceptible de cometer un efecto complacencia (*satisficing*).

Las conclusiones del grupo con nivel educativo intermedio no son tan consistentes, en la medida en que algunas veces se comporta como el grupo con más alto nivel educativo y otras de forma similar al grupo con estudios bajos (Narayan y Krosnick, 1996).

Cuando esta categorización del nivel de estudios se aplica a la sociedad española, el 42,6 % queda clasificado dentro del grupo con menor nivel de estudios, un 22,4 % en el grupo con estudios intermedios, y algo más de un tercio (35 %) formaría parte del tercer grupo (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2016). Tal y como se aprecia en la tabla 1, presenta una distribución de estudios notablemente inferior a la situación de los Estados Unidos, lugar donde se originó y se han realizado más investigaciones de este tipo. En los EE. UU. solo el 12,2 % no ha terminado la escuela superior y algo más de la mitad (el 53 %) quedaría clasificado en el grupo de estudios intermedios (tabla 1). El número de personas con estudios superiores es similar en los dos países considerados. Esta gran diferencia respecto a la sociedad norteamericana, unida al hecho de que casi la mitad de la población quedaría clasificada en el grupo de menos estudios, ha llevado a emplear una codificación *alternativa* dividiendo el grupo con menos estudios en dos partes: sin estudios terminados y estudios primarios, por un lado, y Educación Secundaria Obligatoria (en adelante, ESO), por otro. A estos se añaden los que han terminado el Bachillerato y los que cuentan con estudios superiores, de modo que se cuenta con una distribución del nivel de estudios en cuatro categorías.

Respecto a la edad —otra variable con notable influencia—, las investigaciones sobre el tema normalmente diferencian entre menores y mayores de 65 años, porque a partir de esa edad se produce una pérdida de las capacidades cognitivas, principalmente un descenso de la memoria (Schaie, 1996), aunque algunos expertos reducen esta edad a los 60 años (Herzog y Rodgers, 1988) y otros utilizan límites más altos, como los 67-68 años (entre otros, O'Rourke et al., 1999). En este trabajo se optó, en un primer momento, por considerar la medida más habitual: menores de 65 años, y de 65 y más años. La limitación que supone dividir una pregunta que recoge la edad de forma desagregada (en años) en dos categorías ha llevado, en un segundo momento, a utilizar la edad de forma categorizada (en grupos de diez años), y siempre dejando un grupo específico para las personas de 65 y más años. Además de conocer el comportamiento específico de este grupo de edad, proceder de esta forma permitirá también comprobar si hay colectivos con comportamientos diferentes.

3. Metodología

La comprobación de los efectos descritos en el epígrafe anterior precisa la utilización de investigaciones basadas en recursos visuales y orales, por lo que se utilizará una encuesta presencial que combina ambos tipos de recursos.

3.1. Fuente de datos

Aunque algunas investigaciones han destacado falta de acuerdo en la presencia de efectos de respuesta (Leeuw, 1992; Dillman et al., 2009), la literatura sobre el tema plantea que los cuestionarios administrados con recursos visuales, como se lleva a cabo en la encuesta presencial, presentan una elevada presencia de efectos primacía, idea que se adopta como hipótesis del trabajo (recordar el cuarto párrafo del artículo).

Con el fin de contrastar la hipótesis señalada dos párrafos más atrás, se ha elegido una investigación con una gran utilización de tarjetas de respuesta, concretamente un estudio sobre ciudadanía³ realizado por el Centro de Investigaciones Sociológicas (en adelante, CIS) en el marco del International Social Survey Programme (CIS, 2014a) y que emplea 38 tarjetas de repuesta.

Además del elevado uso de tarjetas, otro argumento por el que se ha elegido este estudio es el empleo de un gran número de escalas valorativas con respuestas en disposición horizontal (y con texto únicamente en los extremos) con diferentes amplitudes: dos preguntas presentan ítems con una amplitud de respuesta de 1 a 4, tres con amplitud de 1 a 5 y otras tres de 1 a 8. En total, son ocho preguntas que suponen 44 variables, prácticamente la mitad del cuestionario.

El universo objeto de estudio es la población residente en España de 18 años en adelante, con un tamaño muestral teórico de 3.000 entrevistas. Fueron

3. En el anexo 1 se presenta la temática de las preguntas del cuestionario.

seleccionadas siguiendo la estrategia habitual del CIS. La diferencia respecto a la mayoría de investigaciones de este organismo es la elección de las unidades últimas, realizada en este caso mediante una selección totalmente aleatoria del padrón municipal de habitantes. El 58,5 % de la población seleccionada accedió a responder el cuestionario, y se logró una muestra final de 1.755 entrevistas, que para un nivel de confianza del 95,5 %, $P = 0,5$ y $Q = 0,5$, supone un error del $\pm 2,4$ % para el conjunto de la muestra (siempre considerando el muestreo aleatorio simple).

3.2. Factores intervinientes

De toda la información recogida por el estudio, esta investigación se centra en preguntas actitudinales y de opinión que presentan más de dos alternativas de respuesta. Esto implica, en un primer momento, dejar fuera las preguntas sociodemográficas y las dicotómicas, estas últimas porque fueron administradas sin tarjetas. Los efectos producidos por la colocación de las opciones de respuesta se localizarán siguiendo la estrategia utilizada por Fricker et al. (2005) y Heerwegh (2009), en la que, para detectar el efecto primacía, recogen el número de ocasiones en que cada entrevistado ha elegido la primera o la segunda categoría de respuesta, considerando las dos últimas para localizar el efecto recencia.

Ahora bien, a diferencia de lo que se plantea en otros contextos, aquí se distingue entre un efecto (primacía o recencia) «extremo» y «centrado», y se valora cuando se elige la primera o la segunda categoría. La primera situación corresponde a la «primacía extrema» y la segunda a la «primacía centrada». De forma similar, se procede en el caso de la recencia. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis de las correlaciones entre ellas que mostró ausencia de variabilidad debida a la direccionalidad de los ítems.

El objetivo de la investigación, como se ha señalado, es comprobar si las preguntas que son realizadas con recursos visuales —concretamente tarjetas de respuesta— se responden de forma diferente que cuando no se emplean esos recursos. Un segundo objetivo es constatar si los efectos de respuesta son diferentes según el tipo de pregunta empleado, considerando concretamente las preguntas que presentan una disposición vertical⁴ de las categorías de respuesta y las escalas valorativas con respuestas en disposición horizontal. Las primeras presentan opciones de respuesta etiquetadas, mientras que las escalas valorativas únicamente presentan texto en los extremos de la escala. El tercero alude a la elección de la categoría *desconocimiento*, última de las categorías de las preguntas.

4. Son preguntas que han recibido diferentes nombres en la literatura, desde «*ratings*» (Alwin y Krosnick, 1985) o «*forced-choice*» (Sudman y Bradburn, 1982), en la literatura anglosajona, hasta «*multicategorías*» (García Ferrando y Llopis, 2015) o, incluso, formato de abanico por la forma en la que se presentan las categorías de respuesta (Visauta, 1989). En este trabajo se optará por este último término.

Para conocer el efecto real del uso de tarjetas, debe considerarse de forma separada los que han respondido el cuestionario con y sin ellas. Esta información se recoge en la pregunta 79 del cuestionario, respondida por los entrevistadores, donde se les plantea que indiquen si el entrevistado ha utilizado todas las tarjetas, solo algunas o han sido leídas por el entrevistador. El 58,1 % de las personas entrevistadas (1.019 personas) las han utilizado todas, una de cada cuatro ha empleado alguna (440 entrevistas) y el 16 % (289 entrevistas) no ha utilizado ninguna tarjeta y la información de la pregunta ha sido leída por el encuestador. En este trabajo se compararán el primer y el tercer grupo. El grupo que ha utilizado algunas, al no poder precisar cuáles ha empleado, se ha eliminado de los análisis, lo que supone reducir la muestra a 1.308 casos. Así, el primer grupo ha respondido las preguntas según la información visual mostrada en las tarjetas, mientras que el tercero ha recibido únicamente estímulos orales, estímulos que pueden no ser muy eficaces cuando se transmiten largas informaciones. Se trata de una transmisión de información *cercana* a la encuesta telefónica, aunque *ayudada* por el comportamiento no verbal del entrevistador, que se ha adaptado al ritmo del interlocutor.

Antes de proceder con la exposición de resultados, es importante precisar que las tarjetas utilizadas presentan un escaso número de categorías, en ellas predomina un nivel de medición ordinal (que precisa de menor esfuerzo cognitivo del entrevistado) y, además, contienen poca información, un promedio de 20 palabras. En el cuadro 1, se reproduce el nivel de medición de las tarjetas, junto con el número de categorías y las palabras incluidas en cada una (cuadro 1).⁵

Otro aspecto a tener en cuenta es que todas las tarjetas presentan una información que los tratados sobre encuestas recomiendan evitar. Nos estamos refiriendo a la opción cuyo mensaje es «No sé, no sabría decir» o «No recuerdo», que es presentada en último lugar. Esta situación llevó a plantear la hipótesis de que las personas que han respondido con tarjetas han elegido esta opción más veces que los que han respondido considerando estímulos auditivos. Además, esta última opción no está codificada numéricamente siguiendo el orden serial de las categorías anteriores, al estar codificada siempre con el 8, lo que podría plantear alguna suspicacia por parte de los encuestados (que ven las tarjetas) que genere una mayor atención a esta respuesta y, por lo tanto, una mayor elección.

Sintetizando, los interrogantes planteados dan lugar a tres hipótesis de trabajo. La primera postula que en las preguntas que son realizadas con recursos visuales —concretamente tarjetas de respuesta— hay una mayor elección de las primeras opciones de respuesta, efecto primacía. Como segunda, se evidencia que los efectos primacía y recencia serán más elevados en las preguntas con categorías en disposición vertical (con todas las opciones etiquetadas) que en las escalas valorativas con respuestas en disposición horizontal, etiquetadas solo en los extremos.

5. La información incluida en las tarjetas se encuentra disponible en <http://www.cis.es/cis/opencm/ES/2_bancodatos/estudios/ver.jsp?estudio=14060&cuestionario=16860&muestra=22521>.

Cuadro 1. Tarjetas empleadas considerando número de categorías, nivel de medición y palabras dentro de la tarjeta (en paréntesis)

		Nivel de medición		
		Cuatro y «No sabe»	Cinco y «No sabe»	Escalas valorativas
Tipo de variable-escala	Ordinal clara	B* (16), H (13), I (9), P (13), U (30 ¹)	G (21), N (19), Q (46)	A 1-7 (9), J 0-10 (7), R 0-10 (9)
	Ordinal difusa	K (31), L (49)	O (27)	

NOTA: En mayúsculas la identificación de la tarjeta, entre paréntesis el número de palabras de cada tarjeta

Fuente: elaboración propia con datos del estudio 3020 del CIS (en el anexo 2 se presentan todas las tarjetas empleadas).

La tercera hipótesis postula que las personas entrevistadas que responden con tarjetas llevan a cabo una menor elección (respecto a los que no las utilizan) de la última opción —la respuesta «No recuerdo / No sé, no sabría decir»— como consecuencia de la colocación de esta opción como última respuesta.

3.3. Técnicas de análisis de datos

En un primer momento, se calcula el promedio de variables con efecto primacía y recencia. La presencia de un determinado número de variables con efectos se valora mejor cuando se considera la totalidad de variables analizadas, lo que viene siendo una práctica habitual en las investigaciones sobre el tema (entre otros, Holbrook et al., 2003; Holbrook et al., 2007; Heerwegh y Loosveldt, 2008). Así, para saber si la administración visual (con tarjetas) o la oral (escuchando la información de la tarjeta pero sin verla) generan diferencias significativas, se utilizará el test de significación de la diferencia de medias, tal y como han procedido investigaciones similares realizadas en otros contextos (entre otros, Fricker et al., 2005; Heerwegh, 2009; Heerwegh y Loosveldt, 2008; Holbrook et al., 2003; Holbrook et al., 2007; Krosnick et al., 2002).

Con el fin de detectar hasta qué punto estas diferencias pueden estar generadas por la desigual composición sociodemográfica de las muestras, se empleará la técnica de la regresión, considerando como término dependiente el número de preguntas con efectos primacía o recencia. Debe tenerse en cuenta que se trata de variables cuantitativas que siempre obtienen valores positivos, consecuencia del recuento del número de preguntas con estos efectos. Ahora bien, son distribuciones fuertemente asimétricas, al contar con muchos valores en las categorías más bajas y menos en las altas (Hamilton, 2006). Estas variables, aun presentando naturaleza continua, no cumplen los supuestos en los que se basa la regresión por mínimos cuadrados ordinarios. Considerando esta situación, se optó por la utilización de una regresión binomial negativa (Zhang y Conrad, 2014).

Como términos independientes de la regresión, serán considerados el sexo, la edad, el nivel de estudios y la situación laboral, codificados considerando la última categoría como referencia, y sus coeficientes se interpretan como el efecto que produce en la variable dependiente un cambio de una unidad en cada variable independiente manteniendo constantes todas las demás. Han sido introducidas también —como términos independientes— las interacciones entre el nivel de estudios y la edad, así como las interacciones entre estas y la administración visual u oral.

4. Resultados

El epígrafe 4.1. se centrará en los efectos localizados en las preguntas con categorías de respuesta en formato vertical (formato de abanico) totalmente etiquetadas, mientras que el siguiente estará dedicado a la presencia de efectos en preguntas con categorías presentadas en respuestas en disposición horizontal con etiquetas solo en los extremos.

4.1. Influencia en las preguntas con opciones verticales (tipo abanico) con todas las categorías etiquetadas

En el cuadro 2 se muestra un ejemplo de las tarjetas utilizadas en este tipo de preguntas, concretamente la tarjeta B utilizada en las preguntas 2, 3 y 4.

En la tabla 2 se presentan los efectos localizados en las preguntas (del cuestionario) con categorías de respuesta en formato vertical (formato de abanico), diferenciando el número de categorías de la pregunta. Dentro de la tabla se indica el promedio de preguntas afectadas por los efectos primacía y recencia, así como el porcentaje de preguntas con efectos respecto al número de preguntas consideradas. En la primera fila se presentan las preguntas de cinco categorías (cuatro sustanciales y «No sabe»), y en la segunda fila las que tienen seis categorías.

La primera fila de la tabla 2 desvela el escaso número de respuestas en la categoría central (última columna, % de respuestas en categorías no extremas), lo que indica que la práctica totalidad de las preguntas con cinco categorías presenta efectos de respuesta, principalmente recencia en la última categoría

Cuadro 2. Ejemplo de tarjeta empleada en preguntas con opciones verticales con etiquetas en todas las opciones de respuesta

Estudio 3020

Tarjeta B (preguntas 2, 3 y 4)

1. Sí, por supuesto
 2. Probablemente sí
 3. Probablemente no
 4. No, de ninguna manera
 8. No sé, no sabría decir
-

Fuente: Centro de Investigaciones Sociológicas, estudio 3020, tarjeta B.

Tabla 2. Efectos de respuesta en preguntas de abanico (con disposición vertical)

Media de preguntas con efecto y % de preguntas afectadas respecto al total de variables con cada amplitud												
	Primacia				Recencia						% de Respuesta en categorías no extremas	
	1.ª categoría		2.ª categoría		Penúltima		Última		No opinión			
	Media	%	Media	%	Media	%	Media	%	Media	%		
Variables formato de abanico:												
9 variables de 5 categorías (4 sustanciales + 1 «No sabría decir»)	p2, p3, p4, p11, p12 p13, p16, p17, y p23	0,66 ^a	7,3 ^b	2,06	22,9	2,58	28,7	3,12	34,7	0,54	6,0	0,4 % ^c
3 variables de 6 categorías (5 + 1 «No sabría decir»)	p21, p22, y p24	0,47	15,8	0,62	20,7	0,66	21,9	0,34	11,0	0,43	14,4	16,2 %
Porcentaje de preguntas afectadas (respecto al total de variables con cada amplitud) según el uso o no de tarjetas												
	Primacia				Recencia							
	1.ª categoría		2.ª categoría		Penúltima		Última		No opinión			
	Oral	Visual	Oral	Visual	Oral	Visual	Oral	Visual	Oral	Visual		
Variables formato de abanico:												
9 variables de 5 categorías (4 sustanciales + 1 «No sabría decir»)	p2, p3, p4, p11, p12 p13, p16, p17, y p23	5,7 %**	7,9 %	15,9 %**	[†] 24,9 %	25,7 %**	29,6 %	[†] 41,1 %**	32,9 %	[†] 12,0 %**	4,33 %	
3 variables de 6 categorías (5 + 1 «No sabría decir»)	p21, p22, y p24	[†] 12,6 %**	16,7 %	[†] 15,7 %**	22,1 %	[†] 18,6 %*	22,8 %	10,3 %	11,5 %	[†] 28,9 %**	10,2 %	

* < 0,05

** < 0,01

a. Promedio de elección de la primera categoría, esto es, número de entrevistados que han respondido la primera categoría dividido entre el número de casos. Una explicación detallada (en las preguntas de seis categorías) se presenta en el anexo 3.

b. Elección de las dos primeras categorías en cada pregunta. Se trata del porcentaje con relación al conjunto de variables de esta amplitud. En este caso: $(0,66 / 9) * 100 = 7,3 \%$.

c. Las variables (de 5 categorías) que han sido respondidas en categorías extremas, esto es, con efectos de respuesta, son el 99,6 % (7,3 + 22,9 + 28,7 + 34,7 + 6,0). El resto —hasta 100— son variables respondidas en categorías sin efectos: 0,4 %.

Fuente: elaboración propia con datos del CIS (2014: estudio n.º 3020).

(promedio 3,12, el 34,7 % de las preguntas).⁶ Se detecta también la presencia de un efecto primacía en la segunda categoría, con una magnitud menor: 2,06, afectando al 22,9 % de las preguntas de cinco categorías.

Uno de los hallazgos más relevantes de esta investigación es que ese 22,9 % de primacía en la segunda categoría experimenta grandes cambios cuando se consideran por separado los que han respondido sin y con tarjetas. En los últimos, el porcentaje de preguntas con primacía aumenta hasta el 24,9 % cuando las personas entrevistadas han podido leer las respuestas. Ahora bien, el porcentaje de preguntas con primacía desciende al 15,9 % en los encuesta-

6. A efectos prácticos, será denominada como «última categoría» la que presenta una respuesta definida (sustantiva, Peytchev et al., 2006), no considerando la elección de la categoría «No sé, no sabría decir».

dos que responden sin tarjeta (marcado en la tabla con una flecha). De todos modos, realmente es el efecto recencia el que experimenta un mayor cambio: en la última categoría (sustantiva, sin considerar la no respuesta) el número de preguntas afectadas aumenta del 34,7 % al 41,1 % en la administración oral, en los que han escuchado las respuestas (ver flecha central en la tabla 2).

Un 6,0 % de las personas entrevistadas han señalado la categoría «No sé, no sabría decir», porcentaje que se duplica (12 %) cuando no se leen las tarjetas. No deja de resultar sorprendente este resultado cuando se considera la disposición de esta categoría en la tarjeta, colocada como una categoría más y sin distinguirse del resto con más espacio u otra tipografía.

Las preguntas con seis categorías situadas en la segunda fila de la tabla 2 presentan menos efectos que las anteriores. De hecho, la última columna (% de respuestas en categorías no extremas) muestra que un 16,2 % de las preguntas son respondidas en las opciones intermedias, es decir, en las opciones tercera y cuarta (de las seis posibles). Esto implica que hay un 84,8 % (100-16,2) de preguntas afectadas, principalmente por efectos primacía. Considerando la primacía de primera categoría, con un 15,8 % de preguntas afectadas, no utilizar tarjetas la reduce en 3,2 puntos porcentuales (de 15,8 a 12,6 %). Se trata de un efecto de mayor magnitud (5 puntos) en la segunda categoría (de 20,7 % a 15,7 %). Dicho de otro modo, escuchar las respuestas reduce la elección de las primeras categorías, en línea con la mayor parte de la literatura sobre el tema, pero, en este caso, este descenso en la elección de las primeras categorías no genera un aumento del efecto recencia.

Fusionar las dos categorías del efecto primacía proporciona una imagen más nítida de la presencia de estos efectos, y se observa que decrecen los porcentajes del efecto primacía en las personas que responden basándose en información oral: del 30,2 % al 25,2 % en las preguntas de cinco categorías, y del 36,5 % al 28,3 % en las preguntas de seis categorías (véase parte izquierda de la tabla 3). El efecto recencia, propio de las preguntas administradas sin recursos visuales, no se detecta con tanta nitidez porque únicamente aparece en las preguntas de cinco categorías (parte derecha de la tabla 3), con un aumento del 63,4 % al 66,8 %. Dicho de otro modo, el efecto primacía es mayor en preguntas de seis categorías, y el efecto recencia en las de cinco.

Tabla 3. Efectos de respuesta en preguntas de abanico (porcentajes respecto al total de preguntas del cuestionario)

	Porcentaje de preguntas con efectos			
	Primacía		Recencia	
Cinco categorías	30,2 % (7,3 + 22,9)		63,4 %	
Seis categorías	36,5 %		32,4 %	
	Oral	Visual	Oral	Visual
<i>Orden</i>				
Cinco categorías	+25,2 %	+32,8 %	+66,8 %	+62,5 %
Seis categorías	+28,3 %	+38,8 %		

Fuente: tabla 2.

Tabla 4. Características sociodemográficas de las personas entrevistadas que han respondido con y sin tarjetas en la investigación ISSP 2014

	No utiliza tarjetas (Respuesta oral)	Utiliza tarjetas (Respuesta visual)
Sexo (ji al cuadrado significativo 0,01 %)		
Hombre	42,2 %	51,8 %
Mujer	57,8 %	48,2 %
Edad (ji al cuadrado significativo 0,01 %)		
De 18 a 24 años	2,8 %	10,0 %
De 25 a 34 años	4,2 %	17,6 %
De 35 a 44 años	10,4 %	24,1 %
De 45 a 54 años	10,0 %	21,3 %
De 55 a 64 años	13,1 %	15,5 %
65 y más años	59,5 %	11,5 %
Nivel de estudios (ji al cuadrado significativo 0,01 %)		
Sin estudios	27,3 %	2,0 %
Primaria	36,0 %	10,4 %
Secundaria 1.ª etapa	11,4 %	22,7 %
Secundaria 2.ª etapa	5,9 %	18,1 %
FP	9,7 %	19,7 %
Superiores	9,3 %	27,2 %
Relación con la actividad (ji al cuadrado significativo 0,01 %)		
Ocupado	25,0 %	59,2 %
Parado	8,2 %	14,9 %
Estudiante	0,4 %	7,7 %
Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	44,6 %	12,2 %
Trabajos domésticos no remunerados y jubilados (que no ha trabajado)	21,8 %	6,1 %
N.º de casos	1.019	289

Fuente: elaboración propia con datos del Centro de Investigaciones sociológicas (2014: estudio n.º 3020).

Volviendo a la información de la tabla 2, en la segunda fila están situadas las preguntas de seis categorías. En la parte derecha se aprecia que un 14,4 % de las preguntas no han sido respondidas por desconocimiento, aumentando hasta el 29 % entre los que no leen las tarjetas, lo que lleva a refutar —de nuevo— la propuesta que suponía una mayor elección de «No sabe» por la lectura de esta opción en las tarjetas de respuesta (tercera de las hipótesis planteadas).

Un análisis de los rasgos sociodemográficos de los que han respondido con y sin tarjetas revela que se trata de dos colectivos muy diferentes (tabla 4). La muestra que ha respondido sin ver las tarjetas tiene más años (60 % más de 65) y menor nivel de estudios (63 % primarios y menos), esto es, se trata del colectivo con menos recursos cognitivos, los más susceptibles de sufrir efectos de respuesta. También hay una mayor presencia de mujeres (58 %).

Este desequilibrio muestral puede cuestionar algunas de las afirmaciones precedentes, por lo que se llevará a cabo una regresión considerando si el sexo, la edad, el nivel de estudios, la utilización de tarjetas (en la entrevista) y las interacciones⁷ influyen en el efecto primacía. En este caso, la variable dependiente efecto primacía se construye agregando las dos primeras categorías que constituyen la primacía, tal y como se procedió en la tabla 3. Los resultados de la regresión se presentan en la tabla 5.

El nivel de estudios es la variable con mayor influencia, y da cuenta de una relación lineal que indica que —comparado con la categoría de referencia— a medida que aumenta el nivel de estudios aumenta el efecto primacía (columna *odds ratio*). La utilización de tarjetas de respuesta en la entrevista es la segunda variable con mayor influencia, seguida del sexo. Las personas que responden con tarjeta presentan un efecto primacía 1,3 veces mayor que las que no la emplean, mientras que los hombres están un 22 % más afectados por ese efecto que las mujeres.

En la tabla 2 se ha dado cuenta también de un efecto recencia, de mayor magnitud en la última categoría. El modelo de regresión situado en la parte derecha de la tabla 5 desvela la gran importancia del uso de tarjetas y de la interacción edad y estudios bajos (ESO). Las personas entrevistadas que utilizan tarjetas tienen un efecto recencia un 0,44 menor que el otro colectivo, presentando una situación contraria a la localizada con la interacción estudios y edad. Como puede apreciarse, los grupos de edad con estudios de ESO presentan un elevado efecto recencia, principalmente los que tienen entre 25-34 años y entre 45-54 años.

Centrando la atención a la parte derecha de la tabla 5, se aprecia el elevado efecto recencia del colectivo con menor nivel de estudios. Aunque solo un término del nivel de estudios es significativo, la tendencia de los coeficientes muestra una relación inversa con el efecto recencia (descenso a medida que aumenta el nivel de estudios). Por su parte, la edad tiene coeficientes negativos que indican que los grupos extremos (menores de 25 y mayores de 65 años) presentan los mayores niveles de recencia.

4.2. Influencia en la disposición de opciones de respuesta situadas horizontalmente y con etiquetas solo en los extremos

En la tabla 6 se presentan los efectos de respuesta en las escalas valorativas con disposición horizontal, clasificadas según el número de opciones de respuesta. A diferencia de las anteriores, cuyas tarjetas presentaban una disposición vertical de las opciones de respuesta y estaban etiquetadas en todas las opciones, en este caso las tarjetas presentan una disposición horizontal (de izquierda a derecha) con etiquetas solo en ambos extremos y el desconocimiento situado bajo la ilustración (véase cuadro 3).

La mayor amplitud en el número de opciones de respuesta genera —lógicamente— un menor número de respuestas extremas, tal y como puede

7. En la sección de metodología se dio cuenta de las interacciones utilizadas.

Tabla 5. Modelo de regresión de la influencia del empleo de tarjetas de respuesta y variables sociodemográficas en los efectos primacía y recencia (en este limitado a la última categoría) en preguntas de abanico

	V.D.: n.º de variables con efecto primacía preguntas de abanico (dos primeras categorías)			V.D.: n.º de variables con efecto recencia preg. abanico (última categoría)		
	Coefficientes	Error estándar	Odds ratio	Coefficientes	Error estándar	Odds ratio
Intersección	1,183***	0,106	3,264	1,433***	0,152	4,191
Uso de tarjetas (ref.: admin., oral)	0,275***	0,046	1,317	-0,814***	0,044	0,443
Variables sociodemográficas						
Sexo: varones (ref.: mujeres)	0,197***	0,029	1,218	-0,410***	0,036	0,664
Edad						
Entre 18 y 24 años	0,020	0,183	1,020	0,132	0,279	1,142
De 25 a 34 años	-0,099	0,117	0,905	-0,300	0,190	0,741
De 35 a 44 años	0,014	0,108	1,014	-0,122	0,170	0,885
De 45 a 54 años	0,075	0,112	1,078	-0,686***	0,195	0,503
De 55 a 64 años (ref.: 65 y más)	0,065	0,119	1,068	-0,166	0,201	0,847
Estudios terminados						
Sin estud. + primarios	-0,333***	0,108	0,717	0,750***	0,153	2,117
ESO	-0,282**	0,141	0,754	0,181	0,190	1,199
Bach. + FP (ref.: superiores)	-0,211*	0,146	0,809	0,279	0,187	1,322
Interacciones						
Estud. prim. y 18-24 años	-0,039	0,297	0,962	0,265	0,325	1,303
Estud. prim. y 25-34 años	0,054	0,280	1,056	0,797***	0,270	2,220
Estud. prim. y 35-44 años	-0,026	0,239	0,974	-0,115	0,271	0,891
Estud. prim. y 45-54 años	-0,240	0,190	0,787	0,312	0,233	1,366
Estud. prim. y 55-64 años	-0,018	0,146	0,982	-0,261	0,215	0,771
Estud. ESO y 18-24 años	-0,033	0,237	0,967	0,180	0,330	1,197
Estud. ESO y 25-34 años	-0,126	0,180	0,882	0,638**	0,243	1,893
Estud. ESO y 35-44 años	-0,033	0,163	0,967	0,265	0,223	1,304
Estud. ESO y 45-54 años	-0,057	0,164	0,945	0,847***	0,241	2,332
Estud. ESO y 55-64 años	0,054*	0,179	1,055	-0,038	0,266	0,963
Estud. Bach. + FP y 18-24 a.	0,077	0,220	1,080	-0,289	0,313	0,749
Estud. Bach. + FP y 25-34 a.	0,082	0,169	1,085	0,345	0,231	1,412
Estud. Bach. + FP y 35-44 a.	0,014	0,161	1,014	0,009	0,214	1,009
Estud. Bach. + FP y 45-54 a.	0,062	0,164	1,064	0,396	0,241	1,486
Estud. Bach. + FP y 55-64 a.	0,120	0,173	1,128	-0,157	0,252	0,855
-2LL _{Null}	1.443,1			5.321,0		
-2LL _{Propuesto}	1.178,4			3.605,4		
Chi Razón verosimilitud	264,7			1.715,6		
Pseudo R ²	0,183			0,322		
Número de casos	1.283			1.283		

(*) Relación significativa al 0,10.

**) Relación significativa al 0,05.

(***) Relación significativa al 0,01.

Fuente: elaboración propia con datos del CIS (2014: estudio n.º 3020)

Cuadro 3. Ejemplo de tarjeta empleada en escalas valorativas con disposición de las opciones de respuesta de forma horizontal

Estudio 3020										
Tarjeta R (preguntas 25, 26 y 27)										
Muy mal										Muy bien
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
98. No sé, no sabría decir										

Fuente: Centro de Investigaciones Sociológicas, estudio 3020, tarjeta R.

verse en la parte derecha de la tabla 6 (última columna). Ahí se aprecia con precisión que la elección de respuestas centrales aumenta a medida que se incrementa el número de opciones de respuesta: se pasa del 15,4 % en las preguntas de seis opciones al 23,2 % cuando tienen dos más, y llegando al 67 % en preguntas con escala entre 0 y 10 (tabla 6).

En la tabla 6 se aprecia también que la mitad (21,9 + 30,7) de las preguntas de seis opciones experimentan efectos primacía, más acusados en la segunda opción de respuesta, situación que se mantiene estable cuando se considera la utilización de tarjetas. La recencia en penúltima categoría, por su parte, desciende significativamente en la administración oral, en contra de lo mostrado a lo largo del trabajo. Hay que destacar también que el 5,1 % que declara no saber qué responder casi se triplica (13,6 %) en la administración oral.

Las 18 variables de las preguntas con ocho opciones dan cuenta de un elevado efecto recencia, en la medida en que más de la mitad de la muestra consultada ha elegido la última opción de respuesta (sustantiva), y un 16 % la penúltima. Es una situación que, de nuevo, apenas cambia cuando se considera el efecto de las tarjetas, aunque se aprecia un ligero descenso en la administración oral. El aspecto más interesante de las preguntas con 8 opciones es el número de personas que no expresan una respuesta, que llega a triplicarse en la administración oral.

Las escalas valorativas de 0 a 10 son las que presentan menores efectos, algo sorprendente en la medida en que otras investigaciones (entre otros, Nicolaas et al., 2000) han localizado unas respuestas más extremas en la administración oral. En este caso, únicamente destaca que el 21,8 % que desconocía qué responder a la pregunta aumenta al 29,6 % cuando en la respuesta no se utilizan tarjetas. Otro aspecto, menos acusado, es el descenso del efecto primacía de la segunda opción de respuesta.

Una visión panorámica de la tabla 6 desvela, por un lado, un efecto primacía en la pregunta de seis opciones de respuesta, un predominio de efecto recencia en las opciones última y penúltima de las escalas valorativas con ocho respuestas, y un efecto no opinión en las escalas de más opciones. Esta menor presencia de efectos, muy inferior a lo obtenido en las preguntas de abanico, puede explicarse aludiendo a que la respuesta «No sabe» está situada *fuera* de

Tabla 6. Efectos de respuesta en escalas valorativas con respuestas colocadas en disposición horizontal

Media de preguntas con efecto y % de preguntas afectadas respecto al total de variables con cada amplitud												
		Primacia				Recencia						% de respuestas en categorías no extremas
		1.ª categoría		2.ª categoría		Penúltima		Última		No opinión		
		Media	%	Media	%	Media	%	Media	%	Media	%	
N.º de ítems dentro de cada pregunta:												
Batería de 9 variables de 6 categorías (escala de 1-5 + 8)	p10, p15 y p20	1,96	21,9	2,76	30,7	1,74	19,3	0,68	7,6	0,46	5,1	15,4 %
Batería de 18 variables de 8 categorías (escala de 1-7 + 8)	p1 y p9	0,61	3,4	0,38	2,1	2,85	15,8	9,38	52,1	0,60	3,3	23,2 %
4 preguntas con 4 variables de 11 categorías (escala de 1-7 + 8)	p14, p25, p26 y p27	0,22	5,7	0,14	3,7	0,01	0,00	0,07	1,8	0,87	21,8	67,0 %
Porcentaje de preguntas afectadas (respecto al total de variables con cada amplitud) según el uso o no de tarjetas												
		Primacia				Recencia						
		1.ª categoría		2.ª categoría		Penúltima		Última		No opinión		
		Oral	Visual	Oral	Visual	Oral	Visual	Oral	Visual	Oral	Visual	
N.º de ítems dentro de cada pregunta:												
Batería de 9 variables de 6 categorías (escala de 1-5, + 8)	p10, p15 y p20	20,4 %	22,3 %	30,6 %	30,8 %	↓15,1 %**	20,5 %	7,2 %	7,6 %	↑13,6 %**	2,7 %	
Batería de 18 variables de 8 categorías (escala de 1-7 + 8)	p1 y p9	4,1 %*	3,2 %	2,4 %	2,0 %	↓12,6 %**	16,7 %	↓49,2 %**	52,9 %	↑10,8 %**	1,2 %	
4 preguntas con 4 variables de 11 categorías (escala de 0-10 + 98)	p14, p25, p26 y p27	5,5 %	5,7 %	↓1,8 %**	4,2 %	0,00 %	0,1 %	1,6 %	1,8 %	↑29,6 %**	19,5 %	
* < 0,05												
** < 0,01												

Fuente: elaboración propia con datos del CIS (2014: estudio n.º 3020).

la figura utilizada en la tarjeta (cuadro 3). El número de palabras empleado en la respuesta, promedio inferior a 9 (cuadro 2), podría contribuir también a explicar esta situación.

Con el fin de asegurar que los fenómenos detectados no son producidos por los distintos rasgos sociodemográficos, se llevarán a cabo tres regresiones con los diferentes efectos detectados como variable dependiente, esto es, la primacía de las preguntas con seis opciones de respuesta, la recencia de las preguntas con ocho opciones y el aumento de la no opinión en las preguntas con once opciones. El análisis de la tabla 7 muestra un escaso número de términos significativos en los efectos primacía y recencia: el sexo en las preguntas de seis opciones de respuesta y la utilización de tarjetas en las otras. El sexo denota el mayor efecto primacía cometido por los hombres en las preguntas de seis opciones. En las preguntas de seis y ocho opciones la utilización de tarjetas aumenta los efectos considerados —primacía en las primeras y recencia en las segundas (aumento de un 6,8 % y 9 % respectivamente). En el efecto recencia

Tabla 7. Modelo de regresión de la influencia del empleo de tarjetas de respuesta y variables sociodemográficas en el efecto primacía, recencia y elección de «No sabe»

	Efecto primacía			Efecto recencia			Elección de «no sabe»		
	Coefficientes	Error estándar (preg. con 6 opciones)	Odds ratio	Coefficientes	Error estándar (preg. con 8 opciones)	Odds ratio	Coefficientes	Error estándar (preg. con 11 opciones)	Odds ratio
Intersección	1,452 ***	0,102	4,270	2,427***	0,064	11,325	1,249***	0,166	3,486
Uso de tarjetas (ref.: admin., oral)	0,066*	0,038	1,068	0,086***	0,024	1,090	-0,881***	0,052	0,414
Variables sociodemográficas									
Sexo: varones (ref.: mujeres)	0,055**	0,026	1,057	-0,015	0,016	0,985	-0,313***	0,043	0,731
Edad									
Entre 18 y 24 años	-0,069	0,187	0,934	0,015	0,113	1,015	-0,162	0,343	0,850
De 25 a 34 años	0,010	0,115	1,010	0,083	0,071	1,086	-0,454**	0,215	0,635
De 25 a 44 años	-0,027	0,108	0,974	0,030	0,067	1,030	-0,357*	0,192	0,700
De 45 a 54 años	0,006	0,112	1,006	0,061	0,069	1,063	-0,686***	0,214	0,504
De 55 a 64 años (ref.: 65 y más)	-0,053	0,122	0,948	0,041	0,074	1,041	-0,124	0,218	0,884
Estudios terminados									
Sin estud. + primarios	0,057	0,103	1,059	-0,045	0,065	0,956	0,541***	0,167	1,717
ESO	0,106	0,127	1,112	0,026	0,080	1,026	-0,181	0,226	0,834
Bach. + FP (ref.: superiores)	0,055	0,133	1,057	0,039	0,083	1,039	0,038	0,213	1,039
Interacciones									
Estud. prim. y 18-24 años	0,054	0,266	1,056	-0,094	0,170	0,911	0,400	0,405	1,492
Estud. prim. y 25-34 años	-0,125	0,245	0,882	-0,093	0,151	0,911	1,046***	0,313	2,846
Estud. prim. y 35-44 años	0,148	0,196	1,160	-0,039	0,133	0,962	0,064	0,323	1,066
Estud. prim. y 45-54 años	-0,013	0,159	0,988	-0,009	0,099	0,991	0,425	0,259	1,530
Estud. prim. y 55-64 años	0,049	0,139	1,050	0,010	0,086	1,010	-0,299	0,237	0,742
Estud. ESO y 18-24 años	-0,023	0,226	0,977	-0,012	0,138	0,988	0,709*	0,406	2,031
Estud. ESO y 25-34 años	-0,058	0,158	0,943	-0,152**	0,099	0,859	1,020***	0,288	2,773
Estud. ESO y 35-44 años	-0,044	0,147	0,957	-0,034	0,093	0,966	0,589**	0,269	1,802
Estud. ESO y 45-54 años	-0,017	0,149	0,983	-0,061***	0,094	0,941	0,984***	0,281	2,676
Estud. ESO y 55-64 años	0,118	0,164	1,125	-0,017	0,103	0,983	0,213	0,305	1,238
Estud. Bach. + FP y 18-24 años	-0,066	0,216	0,936	-0,025	0,131	0,976	-0,029	0,386	0,972
Estud. Bach. + FP y 25-34 años	-0,143	0,156	0,866	-0,121	0,096	0,886	0,502*	0,270	1,652
Estud. Bach. + FP y 35-44 años	0,036	0,148	1,036	-0,039	0,092	0,961	0,318	0,249	1,375
Estud. Bach. + FP y 45-54 años	-0,085	0,153	0,918	-0,046	0,095	0,955	0,375	0,277	1,454
Estud. Bach. + FP y 55-64 años	0,022	0,164	1,022	-0,028	0,101	0,972	0,014	0,282	1,014
-2LL _{Nulo}	647,3			1.009,4			3.800,3		
-2LL _{Propuesto}	620,5			956,3			2.633,4		
Chi Razon verosimilitud	26,8			53,1			1.166,9		
Pseudo R ²	0,041			0,053			0,307		
Número de casos	1.283			1.283			1.283		

* Relación significativa al 0,10.

** Relación significativa al 0,05.

*** Relación significativa al 0,01.

Fuente: elaboración propia con datos del CIS (2014: estudio n.º 3020).

se aprecia también una ligera influencia de las personas que han terminado ESO y tienen 25-34 o 45-54 años, situaciones con un menor efecto recencia.

La elección de la opción «No sabe / No sabría decir» en las preguntas con once opciones de respuesta presenta un notable aumento en las personas entre 25 y 34 años con estudios primarios y ESO. En ambos el número de elecciones de esa opción de respuesta es 2,86 y 2,7 veces mayor que la opción de referencia. Esta misma tendencia, aunque menos acusada, es expresada por las personas entre 45 y 54 años que han terminado ESO, así como en el grupo de edad anterior.

Extremadamente bajos son también los coeficientes del uso de tarjetas y del sexo, ambos indicando que utilizar tarjetas y ser hombre reduce el número de respuestas «No sabe». La edad desvela un elevado aumento en la elección de no respuestas por parte de los mayores de 65 años, al tiempo que el nivel de estudios muestra el elevado número de estas respuestas por parte de las personas con estudios primarios y de bachillerato.

5. Conclusiones

La hipótesis general del trabajo planteaba que la muestra que responde sobre la base de recursos orales, es decir, sin usar las tarjetas, elegiría con más frecuencia la última categoría. Se ha detectado esta situación prácticamente en todos los contrastes realizados, lo que confirma que los encuestados que responden sin los apoyos visuales (utilizando únicamente estímulos orales) escogen más veces la última opción escuchada, de modo que se muestra así la presencia de un efecto recencia. En definitiva, se confirma lo planteado en la primera hipótesis.

En el segundo epígrafe se ha dado cuenta de la particularidad en la codificación de las variables del nivel educativo y la edad, con la propuesta de una situación diferente a la mayor parte de investigación internacional realizada sobre el tema. Esta forma de proceder se justificó por las particularidades del nivel de estudios de la población española, por un lado, y por la «reducción» que supone limitar el análisis de la edad a dos grupos: mayores y menores de 65 años. Expuestos e interpretados los resultados, se optó por volver a realizar los análisis considerando los tres niveles de estudios propuestos por Krosnick (véase tabla 1) y la edad en dos grupos (mayores y menores de 65 años). Los resultados —que se pueden ver en el anexo 4— son muy similares a los mostrados a lo largo del trabajo en cuanto a la influencia del empleo de tarjetas, edad y nivel de estudios. Ahora bien, la escasa desagregación de estos dos últimos impide apreciar comportamientos específicos de determinados grupos de edad y los dos niveles bajos de estudios (menos de primarios, primarios y ESO, que aparecen unidos en la clasificación original de Krosnick). Las mayores diferencias entre esta codificación y la llevada a cabo en este artículo están, por un lado, en la menor capacidad explicativa de estos modelos y, por otro, en las interacciones, que apenas son significativas en la codificación original. Otro aspecto importante es la gran influencia del

sexo, variable no considerada en los trabajos sobre el tema realizados en otros contextos.

En cuanto a la diferencia de efectos considerando el tipo de pregunta —segunda hipótesis—, ambos tipos presentan efectos primacía en la administración visual y recencia en la oral, aunque las tarjetas tienen una gran influencia en preguntas con disposición vertical con todas las opciones etiquetadas (formato de abanico) y muy poca en preguntas de formato horizontal con etiquetas solo en los extremos. De este modo, se confirma lo planteado en la segunda hipótesis.

Los análisis efectuados han detectado una elección mayor de la categoría de respuesta que incluye la opción «No sé» en los que fueron entrevistados con recursos orales, esto es, los que no emplearon tarjetas. En las preguntas de abanico de cinco opciones, el 6 % eligió la última categoría, un 12 % entre los que no utilizaron tarjetas. La diferencia aumenta notablemente en preguntas de seis opciones, 14,4 % y 29,3 % respectivamente. De nuevo, no utilizar tarjetas de respuesta afecta mucho menos a las escalas valorativas horizontales que a las preguntas de abanico, si bien en ambas se incrementan las respuestas «No sabe» en el colectivo que no utiliza tarjetas. En este caso, no hay evidencias para aceptar lo planteado en la tercera hipótesis, en la medida en que los resultados dan cuenta del efecto contrario.

Finalizamos las conclusiones señalando que el 58 % de los entrevistadores han aplicado correctamente las tarjetas del cuestionario, y el 42 % de la muestra ha respondido «algunas» o «todas» las preguntas basándose en la información oral, situación que —como se ha demostrado— no es comparable a la respuesta que se basa en estímulos visuales. Considerando que son tarjetas con «poca» información —promedio de 20 palabras y un nivel de medición ordinal—, el efecto será mucho mayor con preguntas con gran número de opciones.

No dudamos de la sinceridad de los encuestadores, que —como se ha señalado en diversos foros (Díaz de Rada y Núñez Villuendas, 2008; Díaz de Rada, 2015; Camacho et al., 2000)— desarrollan un duro trabajo fundamental para los analistas. Ahora bien, un análisis detallado de la situación de entrevista plantea alguna suspicacia sobre la respuesta de que en el 58 % de las entrevistas se han aplicado correctamente las tarjetas. Piénsese en un encuestador en la puerta de la vivienda⁸ que debe leer las preguntas, aplicar una de las 38 tarjetas y anotar la respuesta. A la complicación de esta situación, debe añadirse que algunas tarjetas de respuesta se utilizan en varias preguntas, la mayor parte de las veces en preguntas no consecutivas, lo que implica aplicar una tarjeta, guardarla en un lugar diferente a las anteriores, aplicar otras cinco tarjetas para las preguntas entre la 2.^a y la 8.^a y volver a aplicar la tarjeta mostrada en primer

8. Esto sucede en el 20 % de las entrevistas, puesto que en este estudio 2/3 de las entrevistas fueron realizadas en el interior de la vivienda, un 4 % en el portal y un 11 % en otro lugar. El promedio de utilizar todas las tarjetas aumenta hasta el 63 % en las entrevistas realizadas en el interior de la vivienda, según se desprende de la información proporcionada por este estudio.

lugar.⁹ A esta situación, hay que añadir que las 38 tarjetas se aplican en varias preguntas, lo que implica que —en realidad— se utilizan 52 tarjetas,¹⁰ con la consecuente complicación en la situación de entrevista. En definitiva, aun cuando pudiera haber alguna duda de que el 58 % de las entrevistas se hayan realizado con todas las tarjetas, de lo que no cabe duda es que un 16 % se han realizado sin tarjetas.

6. Discusión

El estudio de los efectos de respuesta sigue la tendencia detectada en las aportaciones realizadas en otros contextos, que localizan efectos primacía en la administración visual y recencia en la oral, tal y como se formuló en la primera hipótesis. Es importante advertir que se ha considerado la categoría «No sé» como penúltima, cuando en realidad es la última. Considerarla como última —como en realidad es— aumenta el efecto recencia y elimina uno de los casos que —tal y como se ha señalado— funcionan de forma diferente.

La influencia de los apoyos visuales es mayor en las preguntas con disposición vertical totalmente etiquetadas, precisamente las más habituales en cuestionarios. Es posible que no se trate tanto del empleo de uno u otro formato, sino que el efecto esté provocado por el número de categorías de respuesta, 5-6 en el formato vertical, y 6, 8 y 11 en las escalas valorativas con disposición horizontal. Ahora bien, la coincidencia de preguntas con seis categorías en ambas situaciones (véanse las tablas 2 y 6), con grandes efectos en la pregunta de abanico, desvela que no se trata tanto de un efecto producido por el número de categorías, sino por la influencia del formato de la pregunta y de la tarjeta leída por el encuestado. Existen también otras tres razones que explican la menor presencia de los efectos primacía y recencia en las escalas valorativas (con respuestas en disposición horizontal y con texto únicamente en los extremos):

1. En primer lugar, el hecho de disponer de un mayor número de opciones, lo que facilita responder en categorías intermedias.
 2. Como segunda razón, la colocación de la opción «No sé», situada fuera del resto de respuestas.
 3. Por último, la utilización de respuestas más cortas, nueve palabras de media, frente a las 19 y 26 palabras de las preguntas de abanico. Estas últimas precisan de un mayor esfuerzo memorístico.
9. Así sucede con la tarjeta A, que se aplica en las preguntas 1 y 9, y el entrevistador debe utilizar entre una y otra pregunta otras cinco tarjetas diferentes: B, C, D, E y F (véase anexo 2). Esta situación se repite en la tarjeta G (para las preguntas 10, 15 y 20, que precisan la utilización de seis tarjetas diferentes entre medio), tarjeta de la «relación laboral» (para las preguntas 38 y 46, con una tarjeta entremedio) y la tarjeta X (preguntas 42 y 50, con la aplicación de la tarjeta de la «relación laboral» en medio).
10. Hay que considerar que las tarjetas B, H, M, R, de «ingresos» y «nacimiento/nacionalidad», se utilizan en varias preguntas seguidas (3, 2, 2, 3, 2 y 4 preguntas respectivamente), lo que supone la utilización de más de 50 «estímulos visuales».

En cualquier caso, se trata de un resultado sorprendente cuando se consideran otras investigaciones, como el estudio realizado por Revilla et al. (2013), comparando preguntas de amplitud 4 (de 1 a 4) y 5 (de 1 a 5) totalmente etiquetadas con preguntas etiquetadas en los extremos con amplitud 7 (de 1 a 7), 10 (de 1 a 10) y 11 (de 0 a 10). Sus investigaciones revelan que las escalas de 5 puntos totalmente etiquetadas son las que presentan mayor calidad, precisamente las más utilizadas aquí (véase el anexo 2).¹¹ Revilla et al (2013) consideran que la calidad desciende a medida que aumenta el número de categorías de respuesta. Así, la escala de 7 puntos —comparada con la de 5 puntos totalmente etiquetada— reduce la calidad en 0,139 (diferencia significativa), y la escala de 11 puntos, comparada con la de 7 puntos, reduce la calidad en 0,011 (no significativa). Las diferencias entre escalas de 5 y 7 puntos son muy superiores a las diferencias entre 7 y 11.

En el antepenúltimo párrafo de las conclusiones se aludía a que el número de elecciones «No sabe» es menor en los que han visto esta opción de respuesta en las tarjetas y mayor entre los que no las leen, lo que pone en cuestión las recomendaciones de los manuales sobre el texto a colocar en las tarjetas. La decisión de incluir una categoría para los que no saben ha sido un tema tradicional de la investigación en encuestas, en la medida en que diversas investigaciones han demostrado que esta opción de respuesta es seleccionada también por personas entrevistadas —con opiniones formadas— que no desean pensar sobre el tema (entre otros, Krosnick, 1991; Krosnick y Presser, 2010). De hecho, en el clásico —y muy citado— trabajo de Gilljam y Granberg (1993) se llega a la conclusión de que cuando se presenta la opción «No sabe» o «No contesta» entre el 20 % y 30 % de las respuestas de esta categoría son de personas que tienen una actitud pero que no desean darla a conocer, aunque en otras investigaciones esta cifra aumenta hasta el 43 % (Gilljam y Granberg, 1993: 350).

En definitiva, existen dudas de que si ofrecer una opción sin opinión atrae solo a los encuestados que desconocen el tema y que cuando responden no expresan sus actitudes, o si el hecho de presentarla atrae a los encuestados que realmente tienen opiniones y que no desean expresarlas (Krosnick et al., 2002). En 2010 Krosnick y Presser realizaron una síntesis de las investigaciones que defienden ambas posturas para concluir que la opción «No sabe» no es resultado de una falta de opinión, sino más bien de la existencia de pensamientos contradictorios, ambigüedad o intimidación de las preguntas, y autoprotección de los encuestados. Todo ello justifica que las preguntas deban presentarse (leerse) sin la opción «No sabe», situación extensible a las tarjetas de respuesta.

En la explicación de los hallazgos señalados, debe considerarse, por un lado, la elevada edad de la muestra (el 60 % de las personas entrevistadas tienen más de 64 años), así como la gran diferencia en el nivel de estudios respecto al universo, con una notable infrarrepresentación de las personas con estudios superiores (véase la tabla 4). Se trata, posiblemente, de las personas que más comprenden la temática de la investigación, el concepto *ciudadanía*. Es posi-

11. Seis de las respuestas tienen amplitud cinco y cuatro presentan una amplitud de seis.

ble que sea un concepto complejo, no *cristalizado*, escasamente conocido y de difícil definición por parte de la muestra. Por poner un ejemplo de un clásico en la investigación con encuestas, Leslie Kish (1995) señala que una persona puede ser más o menos feliz, puede tener problemas para decir si es o no feliz, «pero todo el mundo sabe donde le aprieta el zapato». Esto abre una vía de advertencia a las investigaciones internacionales, que han experimentado un notable desarrollo en los últimos tiempos, que lleva a considerar que conceptos fáciles —y cristalizados— en un país pueden ser difíciles en otro.

Se termina dando cuenta de una limitación de este trabajo, realizado con un diseño de investigación correlacional, que prima la validez externa frente a la interna. Este tipo de diseño únicamente detecta la existencia de una relación entre variables, nunca que unas sean causa de otras. El objetivo del experimento es conocer cómo una variable independiente *manipulada* por el investigador incide sobre otra variable dependiente o *efecto*, controlando todas las posibles influencias sobre esta relación (Kish, 1995: 8). Para que esto sea posible, es necesario considerar tres condiciones que definen la experimentación: existencia de una manipulación, control del entorno donde tiene lugar el experimento y distribución aleatoria de los observados.

El hecho de contar con entrevistadores que han aplicado y no han aplicado las tarjetas cumple la primera condición: la manipulación de una variable. Pero no se ha llevado a cabo el control del resto de variables influyentes, ni hay una asignación aleatoria al tratamiento. Dicho de otro modo, no es posible establecer relaciones causales (Alvira y Serrano, 2015: 79), sino que la presente investigación trata de establecer relaciones entre variables atenuando la influencia de las variables sociodemográficas mediante modelos de regresión.

Referencias bibliográficas

- ALVIRA, Francisco y SERRANO, Araceli (2015). «Diseños y estrategias de investigación social». En: GARCÍA FERRANDO, M. et al. (eds.). *El análisis de la realidad social*. Madrid: Alianza.
- ALWIN, Duane y KROSNICK, Jon (1985). «The Measurement of Values in Surveys: A Comparison of Ratings and Rankings». *Public Opinion Quarterly*, 49, 535-552. <<https://doi.org/10.1086/268949>>
- AYIDIYA, Stephen A. y MCCLENDON, Mckee J. (1990). «Response effects in mail surveys». *Public Opinion Quarterly*, 54, 229-247. <<https://doi.org/10.1086/269200>>
- BOGNER, Kathrin y LANDROCK, Uta (2016). *Response Biases in Standardised Surveys*. GESIS Survey Guidelines. Mannheim: GESIS – Leibniz Institute for Social Sciences. <https://doi.org/10.15465/gesis-sg_en_016>
- BRADBURN, Norman M. (1983). «Response Effects». En: ROSSI, Peter H.; WRIGHT, James D. y ANDERSON, Andy B. (eds.). *Handbook of Survey Research*. Nueva York: Academic Press.
- CAMACHO, Carlos; ROMERO, Bélgica; VALERO, Sergi y CAMACHO, Carmen (2000). «¿Cómo hacen encuestas los encuestadores?». *Metodología de Encuestas*, 2 (1), 117-133.

- CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS (2014a). *Estudio ciudadanía (ISSP)*, estudio número 3020.
- (2014b). *Informe metodológico del estudio 3020: Ciudadanía (ISSP)*.
- DÍAZ DE RADA, Vidal (2015). *Manual del trabajo de campo en la encuesta (presencial y telefónica)*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- DÍAZ DE RADA, Vidal y NÚÑEZ VILLUENDAS, Adoración (2008). *Estudio de las incidencias en la investigación mediante encuesta*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- DILLMAN, Don A.; SMYTH, Jolene D. y CHRISTIAN, Leah Melanie (2009). *Internet, Phone, Mail and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method* (3.^a ed.). Nueva York: Wiley.
- (2014). *Internet, Mail and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method* (3.^a ed.). Nueva York: Wiley.
- FRICKER, Scott; GALESIC, Mirta; TOURANGEAU, Roger y YAN, Ting (2005). «An Experimental Comparison of Web and Telephone Surveys». *Public Opinion Quarterly*, 69, 370-392.
<<https://doi.org/10.1093/poq/nfi027>>
- GARCÍA FERRANDO, Manuel y LLOPIS, Ramón (2015). «La encuesta». En: GARCÍA FERRANDO, M. et al. (eds.). *El análisis de la realidad social*. Madrid: Alianza.
- GILLJAM, Mikael y GRANBERG, Donald (1993). «Should we take don't know for an answer?». *Public Opinion Quarterly*, 57, 348-357.
<<https://doi.org/10.1086/269380>>
- GOBIERNO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, OFICINA DEL CENSO (2017). *United States Census Bureau* 2016.
- GWARTNEY, Patricia A. (2007). *The Telephone Interviewer's Handbook: How to Conduct Standardized Conversations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- HÄDER, Sabine; HÄDER, Michael y KUHNE, Mike (2012). «Introduction: telephone surveys in Europe». En: HÄDER, Dsninr; HÄDER, Michael y KUHNE, Mike (eds.). *Telephone Surveys in Europe: Research and Practice*. Mannheim: Springer.
- HAMILTON, Lawrence (2006). *Statistics with STATA*. Toronto: Thomson.
- HEERWEGH, Dirk (2009). «Mode differences between face-to-face and web surveys: An experimental investigation of data quality and social desirability effects». *International Journal of Public Opinion Research*, 21, 111-120.
<<https://doi.org/10.1093/ijpor/edn054>>
- HEERWEGH, Dirk y LOOSVELDT, Geert (2008). «Face to face versus web surveying in a high internet coverage population». *Public Opinion Quarterly*, 72 (5), 836-846.
<<https://doi.org/10.1093/poq/nfn045>>
- HERZOG, A. Regula y RODGERS, Willard L. (1988). «Interviewing Older Adults: Mode Comparison Using Data from a Face-to-Face Survey and a Telephone Survey». *Public Opinion Quarterly* 52, 84-99.
<<https://doi.org/10.1086/269083>>
- HOLBROOK, Allyson L.; GREEN, Melanie C. y KROSINICK, Jon A. (2003). «Telephone versus face-to-face interviewing of national probability samples with long questionnaires». *Public Opinion Quarterly*, 67 (1), 79-125.
<<https://doi.org/10.1086/346010>>
- HOLBROOK, Alyson L.; KROSINICK, Jon A.; MOORE, David y TOURANGEAU, Roger (2007). «Response order effects in dichotomous categorical questions presented orally: the impact of question and respondent attributes». *Public Opinion Quarterly*, 71, 325-348.
<<https://doi.org/10.1093/poq/nfm024>>

- KISH, Leslie (1995). *Diseño estadístico para la investigación*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- KROSNICK, Jon A. (1991). «Response strategies for coping with the cognitive demands of attitude measures in surveys». *Applied Cognitive Psychology*, 5, 213-236.
<<https://doi.org/10.1002/acp.2350050305>>
- (1999). «Survey research». *Annual Review of Psychology*, 50, 537-567.
<<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.50.1.537>>
- (2015). «Improving Question Design to Maximize Reliability and Validity». En: KROSNICK, Jon (ed.). *The Future of Survey Research: Challenges and Opportunities* (conferencia), Stanford University, octubre-noviembre 2012.
- KROSNICK, Jon y ALWIN, Duane (1987). «An Evaluation of a Cognitive Theory of Response Order Effects in Survey Measurement». *Public Opinion Quarterly*, 51, 201-219.
<<https://doi.org/10.1086/269029>>
- KROSNICK, Jon A.; NARAYAN, Sowmya y SMITH, Wendy R. (1996). «Satisficing in Surveys: Initial Evidence». *New Directions for Evaluation*, 70, 29-44.
<<https://doi.org/10.1002/ev.1033>>
- KROSNICK, Jon A.; HOLBROOK, Allyson L.; BERENT, Matthew K.; CARSON, Richard T.; HANEMANN, W. Michael; KOPP, Raymond J.; MITCHELL, Robert Cameron; PRESSER, Stanley; RUUD, Paul A.; SMITH, V. Kerry; MOODY, Wendy R.; GREEN, Melanie C. y CONAWAY, Michael (2002). «The Impact of “No Opinion” Response Options on Data Quality: Non-Attitude Reduction or an Invitation to Satisfice?». *Public Opinion Quarterly*, 66, 371-403.
<<https://doi.org/10.1086/341394>>
- KROSNICK, Jon A. y PRESSER, Stanley (2010). «Question and Questionnaire Design». En: MARDSEN, Peter V. y WRIGHT, James D. (eds.). *Handbook of Survey Research*. Emerald Group Publishing Limited.
- LEEUW, Edith D. de (1992). *Data Quality in Mail, Telephone and Face to Face Surveys*. Ámsterdam: TT-Publikaties.
- LEEUW, Edith D. de; SUZER-GURTEKIN, Z. Tuba y HOX, Joop J. (2019). «The design and implementation of mixed-mode surveys». En: JOHNSON, Timothy P.; PENNELL, Beth-Ellen; STOOP, Ineke y DORER, Brita (eds.). *Advances in Comparative Survey Methods: Multinational, Multiregional, and Multicultural Contexts (3MC)*. Hoboken: Wiley.
- LUNDMARK, Sebastian; GILLJAM, Mikael y DAHLBERG, Stefan (2016). «Measuring generalized trust: An examination of question wording and the number of scale points». *Public Opinion Quarterly*, 80 (1), 26-43.
<<https://doi.org/10.1093/poq/nfv042>>
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2017). *Sistema estatal de indicadores de educación 2016*. Madrid: Gobierno de España.
- NARAYAN, Sowmya y KROSNICK, Jon (1996). «Education Moderates some Response Effects in a Attitude Measurement». *Public Opinion Quarterly*, 60, 58-88.
<<https://doi.org/10.1086/297739>>
- NARAYAN, Sowmya; KROSNICK, Jon A.; MULLIGAN, Kenneth; SMITH, Wendy R.; GREEN, Melanie C. y BIZER, George Y. (2006). *Non-differentiation in Ratings: Tests of Satisficing Theory Predictions*. Ohio: Department of Psychology, Ohio State University.
- NICOLAAS, Gerry; THOMSON, Kert y LYNN, Peter (2000). *The feasibility of conducting Electoral Surveys in the UK by telephone*. Londres: NCSR.

- O'ROURKE, Diane; SUDMAN, Seymour; JOHNSON, Timothy Johnson y BURRIS, Jane (1999). «Cognitive testing of cognitive functioning questions». En: SCHWARZ, Norbert et al. (eds.). *Cognition, Aging, and Self-Reports*. Filadelfia: Psychology Press.
- PEYTCHEV, Andy; COUPER, Mick P.; MCCABE, Sean E. y CRAWFORD, Scott D. (2006). «Web survey design: paging versus scrolling». *Public Opinion Quarterly*, 70 (4), 596-607.
<<https://doi.org/10.1093/poq/nfl028>>
- REVILLA, Melanie; SARIS, Willem E. y KROSNICK, Jon A. (2013). «Choosing the Number of Categories in Agree–Disagree Scales». *Sociological Methods & Research*, 43 (1), 73-97.
<<https://doi.org/10.1177/0049124113509605>>
- ROBERTS, CAROLINE; GILBERT, Emily; ALLUM, Nick y EISNER, Léila (2019). «Research Synthesis: Satisficing in Surveys: A Systematic Review of the Literature». *Public Opinion Quarterly*, 83 (3), 598-626.
<<https://doi.org/10.1093/poq/nfz035>>
- SCHAIK, K. Warner (1996). «Intellectual Development in Adulthood». En: BIRREN, J. E. y SCHAIK, K. W. (eds.). *Handbook of the Psychology of Aging*. San Diego: Academic Press.
- SCHUMAN, Howard y PRESSER, Stanley (1981). *Questions and Answers in Attitude Surveys*. San Diego: Academic Press.
- SUDMAN, Seymour y BRADBURN, Norman M. (1974). *Response effects in surveys*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- (1982). *Asking questions*. Nueva York: Wiley.
- TOURANGEAU, Roger (1984). «Cognitive sciences and survey methods». En: JABINE, T.; STRAF, M.; TANUR, J. y TOURANGEAU, R. (eds.). *Cognitive aspects of survey methodology*. Washington DC: National Academic Press.
- TOURANGEAU, ROGER Y RASINSKI, KENNETH (1998). «Cognitive Processes Underlying Context Effects in Attitude Measurement». *Psychological Bulletin*, 103, 299-314.
<<https://doi.org/10.1037/0033-2909.103.3.299>>
- VISAUTA, Restituto (1989). *Técnicas de investigación social*. Barcelona: PPU.
- ZHANG, Chan y CONRAD, Frederic (2014). «Speeding in Web Surveys: The tendency to answer fast and its association with straightlining». *Survey Research Methods*, 8 (2), 127-135.
<<https://doi.org/10.18148/srm/2014.v8i2.5453>>

Anexo 1. Temática de las preguntas del estudio *Ciudadanía-ISSP*, estudio 3020 del CIS

- P.1. Escala de importancia (1-7) de distintas cuestiones a la hora de definir lo que es ser un «buen ciudadano»: votar, no evadir impuestos, obedecer leyes y normas, mantenerse informado, consumir artículos que no dañen el medio ambiente, ayudar a la gente.
- P.2-3-4. Actitud hacia permitir la celebración de actos públicos por parte de extremistas religiosos, golpistas y racistas.
- P.5 (**batería 1-4, 8 ítems**). Participación en distintas formas de acción social y política: firmar una petición, boicots, asistir a manifestaciones y mítines, contactar con políticos/as o funcionarios/as, recaudar fondos, contactar con medios de comunicación, expresar opiniones políticas en internet.
- P.6. Frecuencia de seguimiento de la política a través de diferentes medios de comunicación.
- P.7. Número de personas con las que se tiene contacto individual en un día laborable.
- P.8 (**batería 1-4, 8 ítems**). Situación de pertenencia y participación en distintas asociaciones: partidos políticos, sindicatos u organizaciones profesionales, asociaciones religiosas, grupos deportivos, culturales o de ocio...
- P.9 (**batería 1-7, 9 ítems**). Escala de importancia (1-7) de distintos derechos en una democracia: nivel de vida adecuado para todos, protección derechos de minorías, mayor participación de la gente en decisiones públicas, actos de desobediencia civil, respeto de derechos democráticos por los gobiernos, pérdida de derechos ciudadanos de los condenados, derecho de voto para extranjeros residentes, derecho a la abstención, asistencia sanitaria universal.
- P.10 (**batería 1-5, 4 ítems**). Grado de acuerdo con frases sobre el poder y la información ciudadana frente al gobierno.
- P.11-P.12. Disposición a participar en una acción en contra de un proyecto de ley que considerase perjudicial y repercusión de esa hipotética acción contra dicho proyecto.
- P.13. Grado de interés por la política.
- P.14. Escala de autoubicación ideológica (0-10).
- P.15. (**batería 1-5, 2 ítems**). Acuerdo con frases sobre la confianza en los políticos: si se puede confiar en ellos o están en política solo por su beneficio personal.
- P.16. Opinión sobre la actitud de las personas ante la libertad.
- P.17. Grado de confianza en la gente.
- P.18-P.19. Frecuencia con la que se habla de política y se trata de convencer de los puntos de vista propios a las personas del entorno social próximo.
- P.20. (**batería 1-5, 3 ítems**). Acuerdo con frases sobre el papel de los partidos políticos y los referéndums.
- P.21-P.22. Limpieza del proceso electoral e igualdad de oportunidades entre las distintas candidaturas en las últimas elecciones generales.

- P.23-P.24. Dedicación al servicio de la gente por parte de la administración pública y opinión sobre la existencia de corrupción en la misma.
- P.25-P.26-P.27. Escala de valoración (0-10) actual, retrospectiva y prospectiva (10 años) del funcionamiento de la democracia en España.
- P.28. (**batería 1-7, 4 ítems**). Frecuencia con la que siguen las noticias políticas en los medios de comunicación: periódicos, televisión, radio, internet.
- P.29. Uso de internet (últimos 12 meses), equipos que utiliza para acceder y frecuencia de conexión a internet.
- P.29a. Tenencia de cuenta en diferentes redes sociales en internet.
- P.29b-c-d. Actividades para las que se utiliza internet habitualmente.
- P.29c. Actividades participativas realizadas a través de internet (últimos 12 meses): contactar políticos, comunicarse con asociaciones, suscribirse a listas de distribución políticas, escribir comentarios, realizar donaciones, firmar peticiones.

Preguntas sociodemográficas

- Realización de entrevistas con anterioridad.
- Razones para aceptar ser entrevistado/a.
- Actitud personal frente a ser contactado/a para futuras encuestas.
- Motivos para no participar en próximas encuestas.
- Preferencias de la persona entrevistada sobre el modo de administración de la encuesta.

Anexo 2. Tarjetas empleadas en el estudio 3020 del CIS, diferenciando número de categorías y número de palabras

Tarjeta A (2 preg., valoración 1-7), **tarjeta J** (1 preg., valoración 0-10) y **tarjeta R** (1 preg., diferenciación 0-10): **Escalas con 9, 7 y 9 palabras respectivamente.**

Tarjeta B (3 preg.): 16 palabras

1. Sí, por supuesto
2. Probablemente sí
3. Probablemente no
4. No, de ninguna manera
8. No sé, no sabría decir

Tarjeta G (3 preg.): 21 palabras

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Muy en desacuerdo
6. No sé, no sabría decir

Tarjeta H (2 preg.): 13 palabras

1. Muy probable
2. Bastante probable
3. Poco probable
4. Nada probable
8. No sé, no sabría decir

Tarjeta I (1 preg.): 9 palabras

1. Mucho
2. Bastante
3. Poco
4. Nada
8. No sé, no sabría decir

Tarjeta K (1 preg.): 31 palabras

1. Intentaría aprovecharse casi siempre
2. Intentaría aprovecharse la mayor parte de las veces
3. Intentaría ser justa la mayor parte de las veces
4. Intentaría ser justa casi siempre
8. No sé, no sabría decir

Tarjeta L (1 preg.): 49 palabras

1. Casi siempre se puede confiar en la gente
2. Normalmente se puede confiar en la gente
3. Normalmente todas las precauciones son pocas a la hora de tratar con la gente
4. Casi siempre todas las precauciones son pocas a la hora de tratar con la gente
8. No sé, no sabría decir

Tarjeta N (1 preg.): 19 palabras

1. Mucha limpieza
2. Cierta limpieza
3. Ni limpieza ni fraude
4. Cierta nivel de fraude
5. Mucho fraude
8. No sé, no sabría decir

Tarjeta O (1 preg.): 27 palabras

1. Mucha igualdad de oportunidades
2. Cierta igualdad de oportunidades
3. Ni igualdad ni desigualdad de oportunidades
4. Cierta desigualdad de oportunidades
5. Mucha desigualdad de oportunidades
8. No sé, no sabría decir

Tarjeta P (1 preg.): 13 palabras

1. Mucha dedicación
2. Alguna dedicación
3. Poca dedicación
4. Ninguna dedicación
8. No sé, no sabría decir

Tarjeta Q (1 preg.): 46 palabras

1. Casi ninguno/a está implicado/a en casos de corrupción
2. Pocos/as están implicados/as en casos de corrupción
3. Un número moderado de ellos/as está implicado en casos de corrupción
4. Muchos/as están implicados/as en casos de corrupción
5. Casi todos/as están implicados/as en casos de corrupción
8. No sé, no sabría decir

Anexo 3. Cálculo de los coeficientes de la tabla 2

Consideramos que es más sencillo explicar el proceso de cálculo de los coeficientes de la tabla utilizando las tres preguntas de seis categorías. Al tratarse de seis preguntas, consideramos que el proceso de cálculo es más sencillo que si se consideran las 19 preguntas de cinco categorías.

Existen tres variables con seis categorías (ver anexo 1), concretamente la pregunta 21, la 22 y la 24. Véanse las distribuciones de cada una:

Preg. 21. Pensando en las últimas elecciones generales en España, ¿qué grado de limpieza atribuye usted al recuento de votos y a la presentación de los resultados electorales? (Mostrar tarjeta N).

	Frecuencia	Porcentaje
Mucha limpieza	464	35,5
Cierta limpieza	305	23,3
Ni limpieza ni fraude	146	11,2
Cierto nivel de fraude	100	7,6
Mucho fraude	42	3,2
No sabe / No sabría decir	248	19,0
No responde	3	0,2
Total	1.308	100,0

Preg. 22. Y continuando con las últimas elecciones generales, ¿en qué medida considera que los distintos partidos y candidatos/as participaron en igualdad de oportunidades en la campaña electoral? (Mostrar tarjeta O).

	Frecuencia	Porcentaje
Mucha igualdad de oportunidades	95	7,3
Cierta igualdad de oportunidades	253	19,3
Ni igualdad ni desigualdad de oportunidades	131	10,0
Cierta desigualdad de oportunidades	343	26,2
Mucha desigualdad de oportunidades	294	22,5
No sabe / No sabría decir	189	14,4
No responde	3	0,2
Total	1.308	100,0

Preg. 24. ¿En qué medida cree usted que está extendida la corrupción entre los/as empleados/as de las administraciones públicas? (Mostrar tarjeta Q).

	Frecuencia	Porcentaje
Casi ninguno/a está implicado/a en casos de corrupción	60	4,6
Pocos/as están implicados/as en casos de corrupción	255	19,5
Un número moderado de ellos/as está implicado en casos de corrupción	343	26,2
Muchos/as están implicados/as en casos de corrupción	415	31,7
Casi todos/as están implicados/as en casos de corrupción	105	8,0
No sabe / No sabría decir		127
Total		1.308

El **efecto primacía** en la primera categoría, como se señaló en la primera nota de la tabla 2 (nota a pie número 10), es el «número de elecciones de la primera categoría entre el número de casos». En este caso:

$$[(\text{Elección primera categoría P.21} + \text{Elección 1.ª categoría P.22} + \text{Elección 1.ª categoría P.24}) / 3] \\ [(464 + 95 + 60) / 1.308] = 0,4 \%$$

En el caso de los porcentajes, el **efecto primacía** en la primera categoría, como se señaló en la segunda nota de la tabla 2 (nota a pie número 11), es el «promedio de elección de la primera categoría dividida entre el conjunto de variables

de esta amplitud», o también el «porcentaje medio de elecciones de la primera categoría en las preguntas de seis categorías». En este caso:

$$[(\text{Porcent. primera categoría P.21} + \text{Porcent. 1.ª categoría P.22} + \text{Porcent. 1.ª categoría P.24}) / 3] * 100 \\ [(35,5 + 7,3 + 4,6) / 3] = 15,8 \%$$

Su interpretación alude a que el 15,8 % de las personas entrevistadas han elegido la primera categoría en las preguntas de seis opciones de respuesta.

El mismo cálculo para **efecto primacía** en la segunda categoría:

$$[(\text{Elección segunda categoría P.21} + \text{Elección 2.ª categoría P.22} + \text{Elección 2.ª categoría P.24}) / 3] \\ [(305 + 253 + 255) / 1.308] = 0,62$$

Si se consideran los porcentajes:

$$[(\text{Porcent. segunda categoría P.21} + \text{Porcent. segunda categ. P.22} + \text{Porcent. 2.ª categ. P.24}) / 3] * 100 \\ [(23,3 + 19,3 + 19,5) / 3] = 20,7 \%$$

En este caso el 20,7 % de las personas entrevistadas eligieron la segunda categoría en las preguntas de seis opciones de respuesta.

El mismo cálculo para **efecto recencia** en la última categoría (sustantiva):

$$[(\text{Elección última categoría P.21} + \text{Elección última categoría P.22} + \text{Elección última categoría P.24}) / 3] \\ [(42 + 294 + 105) / 1.308] = 0,34$$

Si se consideran los porcentajes:

$$[(\text{Porcent. última categoría P.21} + \text{Porcent. última categ. P.22} + \text{Porcent. última categ. P.24}) / 3] * 100 \\ [(3,2 + 22,5 + 8,0) / 3] = 11,2 \%$$

En este caso el 11,2 % de las personas entrevistadas eligieron la última categoría en las preguntas de seis opciones de respuesta.

Este mismo cálculo se realiza con el resto de filas de la tabla 2; las 19 preguntas de 5 categorías, las 3 variables de 6 categorías, etcétera. Exactamente igual se ha operado para construir los coeficientes de la tabla 7.

Anexo 4. Modelo de regresión de la influencia de la edad y el nivel de estudios (codificación clásica) en la presencia de efectos de respuesta

	V.D.: n.º de respuestas «No sabe» en preg. de batería			V.D.: n.º de respuestas efecto primacía preguntas de abanico			V.D.: n.º de variables con efecto recencia preg. de abanico (dos primeras categorías)			V.D.: n.º de variables con «No sabe» en preg. de abanico (última categoría)		
	Coefficientes	Error estand.	Odds ratio	Coefficientes	Error estand.	Odds ratio	Coefficientes	Error estand.	Odds ratio	Coefficientes	Error estand.	Odds ratio
Intersección	-0,340	0,319	0,711	0,722***	0,183	2,059	1,306***	0,103	3,691	1,227***	0,151	3,412
Situación experimental												
Tarjetas (ref.: admin, oral)	-0,747***	0,069	0,474	-0,629***	0,059	0,533	0,290***	0,044	1,336	-0,861***	0,040	0,423
Variables sociodemográficas												
Edad												
<65 años (ref.: 65 y más)	0,363	0,327	1,438	-0,411**	0,193	0,663	-0,025	0,101	0,976	-0,199	0,158	0,820
Estudios terminados												
Bajos	1,197***	0,321	3,310	0,273	0,186	1,314	-0,369***	0,106	0,691	0,794*	0,152	2,212
Medios (ref.: superiores)	0,729**	0,372	2,072	-0,204	0,254	0,816	-0,255*	0,146	0,775	0,326	0,187	1,386
Interacciones												
Estud. bajos y <65 años	-0,668**	0,335	0,513	0,256	0,203	1,292	0,060	0,113	1,062	-0,180**	0,164	0,835
Estud. medios y <65 años (Escala)	-0,412	0,386	0,663	0,494*	0,268	1,639	0,119	0,150	1,127	0,054	0,197	1,056
(Binomial negativa)	1			1			1			1 ^b		
-2LL _{Nulo}	2.394,2			2.347,9			1.443,1			5.321,1		
-2LL _{Propuesto}	2.014,3			2.014,6			1.251,2			3.848,3		
Chi Razón verosimilitud	379,9			333,32			191,9			1.472,8		
Pseudo R ²	0,159			0,142			0,133			0,277		
Número de casos	1.235			1.235			1.235			1.235		

* Relación significativa al 0,10.

** Relación significativa al 0,05.

*** Relación significativa al 0,01.

	Efecto primacia			Efecto recencia			Elección de «no sabe»		
	Coefficientes	Error estand.	Odds ratio	Coefficientes	Error estand.	Odds ratio	Coefficientes	Error estand.	Odds ratio
Intersección	1,487***	0,100	4,424	2,414***	0,063	11,182	1,095***	0,164	2,989
Situación experimental									
Tarjetas (ref.: admin, oral)	0,068*	0,036	1,070	0,090***	0,023	1,094	-0,929***	0,049	0,395
Variables sociodemográficas									
Edad									
<65 años (ref.: 65 y más)	-0,027	0,101	0,973	0,052	0,063	1,053	-0,345**	0,174	0,708
Estudios terminados									
Bajos	0,050	0,102	1,052	-0,031	0,064	0,970	0,555***	0,166	1,742
Medios (ref.: superiores)	0,043	0,133	1,044	0,043	0,083	1,043	0,070	0,213	1,073
Interacciones									
Estud. bajos y <65 años	0,042	0,108	1,043	-0,011	0,068	0,989	0,005	0,181	1,005
Estud. medios y <65 años	-0,039	0,138	0,962	-0,062	0,086	0,940	0,247	0,226	1,281
(Binomial negativa	1			1			1		
-2LL _{Nulo}	647,4			1.012,5			3.800,4		
-2LL _{Propuesto}	636,4			966,4			2.761,7		
Chi Razón verosimilitud	10,98			46,1			1.038,7		
Pseudo R ²	0,017			0,046			0,273		
Número de casos	1.235			1.235			1.235		

(*Relación significativa al 0,10.

** Relación significativa al 0,05.

*** Relación significativa al 0,01.

Fuente: elaboración propia con datos del CIS (2014: estudio n.º 3020).