

Artículos / Articles

¿Influye el diseño de las preguntas en las respuestas de los entrevistados?

Does the format of the questions influence in the answers of interviewee?

Vidal Díaz de Rada 

Universidad Pública de Navarra, España.
vidal@unavarra.es

Recibido / Received: 04/11/2020
Aceptado / Accepted: 06/09/2021



RESUMEN

En este trabajo se analiza hasta qué punto el orden de administración de las opciones de respuesta afecta a la falta de respuesta y a la elección de respuestas “no definidas”. Un segundo objetivo es considerar si la estrategia de “descomponer” una pregunta en varias disminuye el número de preguntas sin respuesta, así como de respuestas “no definidas”. Un experimento con encuesta telefónica muestra que presentar las preguntas del cuestionario comenzando por las opciones desfavorables en preguntas *descompuestas* aumenta las respuestas ‘no sabe’, además de ampliar el tiempo de respuesta. Por el contrario, utilizar preguntas con opciones de respuesta que comienzan por las desfavorables reduce el rechazo a responder la pregunta. Las respuestas indefinidas se reducen cuando se emplea una pregunta que comienza por preguntas favorables.

Palabras clave: no respuesta parcial, descomposición de preguntas, orden de las opciones de respuesta, efectos de respuesta.

ABSTRACT

The impact of questionnaire format on responses has been long studied in survey research. This study seeks to contribute to this area of study by analyzing the extent to which the strategy of branching decreases the number of nonresponses and “undefined” responses. A second objective is to consider whether nonresponse and the choice of “undefined” responses are related to the order of administration of the response options. An experiment using a telephone survey showed that presenting a questionnaire starting with the unfavorable options and branched questions increased the “don't know” answers and extended response time by 60 seconds. Using a reverse order with a single question reduces the number of item-nonresponse. Undefined responses are dropped when using a question that begins with favorable options.

Keywords: item non-response, branching, unfolding, response option order, response effects.

Sugerencia de cita / Suggested citation: Díaz de Rada, V. (2022). ¿Influye el diseño de las preguntas en las respuestas de los entrevistados?. *Revista Española de Sociología*, 31 (1), a83. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2022.83>

La influencia del diseño de las preguntas del cuestionario en las respuestas de los entrevistados es un ámbito de estudio con gran tradición. Se trata de una línea de trabajo ininterrumpida desde mediados del siglo XX –entre otros, [Bishop y Smith \(2001\)](#), [Cantril \(1944\)](#), [Payne \(1951\)](#), [Schwarz y Sudman \(1992\)](#); [Schuman y Presser \(1996\)](#)–; aunque la llegada de nuevos modos de administración de cuestionarios ha desplazado la atención de la encuesta presencial a otras modalidades ([Díaz de Rada, Domínguez, y Pasadas, 2019](#)).

Este trabajo se enmarca dentro de esta línea de investigación, y tiene como objetivo evaluar hasta qué punto el diseño de las preguntas en encuestas telefónicas influye en las respuestas del cuestionario. La encuesta telefónica como técnica de recogida de información aparece en el último tercio del siglo XX, convirtiéndose en el modo más utilizado en el último decenio de dicho siglo. Su menor coste, la popularización del teléfono, y la rapidez en la recogida de la información fueron los factores que ayudaron al desarrollo de este modo de encuestas –entre otros, [Couper \(2008\)](#) y [Dillman \(2020\)](#)–.

Aunque actualmente no se trata de la modalidad más utilizada, hay determinadas temáticas –como la prospección electoral durante la campaña electoral– donde la encuesta telefónica ha *desplazado* por completo al resto de modos ([Díaz de Rada y Ayerdi, 2007](#); [Insights Analytics España, 2021](#)). Del gran número de aspectos susceptibles de ser analizados, este trabajo se ocupa de tres de ellos:

1. En primer lugar, detectar si el cambio en el orden de administración de las opciones de respuesta –en preguntas cerradas– influye en el número de respuestas *no definidas*¹ y en el número de respuestas ‘no sabe’ y preguntas sin responder (en adelante, respuesta *específica*²).
2. El segundo objetivo es detectar la influencia en el número de respuestas no definidas y no específicas (respuestas ‘no sabe’ y no responde) producidas por la reducción de la complejidad de las preguntas. Esta reducción se produce al descomponer una pregunta –con varias respuestas– en preguntas dicotómicas.
3. Como tercer objetivo, conocer si ambos aspectos (orden de administración y reducción de la complejidad de la pregunta) influyen en el tiempo de respuesta del cuestionario.

Aunque existen investigaciones sobre cada uno de estos aspectos, no han sido localizadas investigaciones que consideren los tres aspectos conjuntamente.

El trabajo comienza revisando las investigaciones más relevantes sobre la influencia del orden de administración del cuestionario en las opciones en la respuesta, seguido de una síntesis de los trabajos que justifican la modificación de las preguntas para adaptarlas a la administración oral. La metodología de la investigación es presentada en el segundo epígrafe. Ahí se da cuenta de las situaciones experimentales y de las técnicas de análisis de datos utilizados. En el tercero se presentan los resultados obtenidos, y en las conclusiones se apuntan diversas explicaciones a todos los hallazgos.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

En este primer epígrafe se exponen los resultados de investigaciones sobre cómo varían las respuestas según el orden de administración de las opciones. En el segundo se presentan los hallazgos sobre los efectos producidos al cambiar el formato de

1 Este término se refiere a respuestas como ‘regular’, ‘ni de acuerdo ni desacuerdo’, ‘ni lo uno ni lo otro’, ‘depende’, etc.

2 En adelante se utilizará el término de respuesta no *específica* cuando el entrevistado responde que ‘no sabe’ y cuando **opta por no responder la pregunta**.

las preguntas. En el tercer sub-epígrafe se detallan las implicaciones de conseguir respuestas *no sustantivas*.

Importancia del orden de administración de las opciones de respuesta

La influencia que tiene la disposición de las opciones de respuesta en preguntas cerradas ha sido un tema clásico de la investigación en encuestas (entre otros, Bradburn, 1983; Dillman, et al., 1995; Fuchs, 2005; Krosnick, 1992; Schwarz et al., 1992). Este interés aumentó notablemente tras el descubrimiento del efecto *satisficing* o complacencia (Krosnick, 1991). Krosnick y Alwin (1987) detectaron que las opciones de respuesta colocadas al comienzo y al final son más elegidas, provocando así la aparición de efectos de primera y última opción (*primacía* y *recencia* respectivamente). Los primeros ocurren con más frecuencia en la administración visual (encuestas cara a cara o autoadministradas), y los segundos son más propios de la administración oral (encuestas telefónicas). Aunque estos resultados han sido constatados en investigaciones realizadas en diferentes contextos (entre otras, Schuman y Presser, 1996, Roberts, Gilbert, Allum, et al., 2019; Díaz de Rada, 2000), apenas se ha estudiado el efecto que produce el orden de las opciones en proporcionar respuestas *no específicas* (no sabe y no responde) y en la elección de respuestas *no definidas*.

Una de las aportaciones más interesantes –para el tema del presente trabajo– es la realizada por Holbrook et al. (2000) en la norma que considera que el orden en el que las personas proporcionan información indica la importancia de esta (información), de modo que las más importantes son comunicadas en primer lugar. Cuando esta norma es violada se produce una situación de incomprensión que puede generar disfunciones en las respuestas. La encuesta, “un especial caso de conversación entre individuos, una conversación con un propósito” (Bradburn, 1992, p. 315), deberá seguir las convenciones sociales presentes en las normas de conversación. Este es el punto de partida de este trabajo, que trata de conocer hasta qué punto no seguir las recomendaciones de colocar primero las opciones favorables/positivas genera una situación de incomprensión en los entrevistados que incrementa el número de respuestas intermedias o respuestas no específicas. La mayor parte de la investigación –realizada en la sociedad norteamericana– desvela que los entrevistados responden más rápido cuando las categorías de respuesta comienzan con opciones favorables (entre otros, Tourangeau, Couper, y Conrad, 2013; Dillman, Smyth, y Christian, 2014).

A este aspecto Smyth et al. (2019) añaden el procesamiento heurístico que plantea que “izquierda y arriba significa bueno, adecuado”. Esta idea plantea que los encuestados esperan que la opción más positiva aparezca en la parte superior de las listas verticales, o en el extremo izquierdo de las listas horizontales, y que el resto siga en una progresión lógica y ordinal. Esto se explica, en la medida que se lee de izquierda a derecha y de arriba abajo (en occidente). Smyth et al. (2019) revisaron 150 ítems en 11 estudios y localizaron diferencias en las calificaciones medias según los órdenes de escala positivos y negativos.

Se trata de un ámbito de estudio que diversos expertos consideran que precisa de más investigación. Así, tres investigadoras con múltiples publicaciones sobre el tema, advierten que “futuros estudios en otros idiomas deberían examinar si comenzar con el extremo negativo de la escala afecta o no a la distribución y al número de respuestas” (Garbarski, Schaeffer, y Dykema, 2016: 2121). El presente trabajo sigue tal recomendación.

¿Cómo influye la “descomposición³” de las preguntas en las respuestas de los entrevistados?

La menor utilización de la encuesta presencial a favor de la **encuesta** telefónica precisa de determinadas modificaciones en las preguntas para adaptarlas a la administración oral. Así, mientras que el cuestionado presencial y el autoadministrado emplea recursos visuales y orales⁴, la encuesta telefónica se limita a la utilización de recursos orales.

Para reducir el esfuerzo memorístico de los encuestados a través del teléfono Dillman recomienda descomponer las preguntas con numerosas opciones de respuesta en dos preguntas; “la primera interroga por la *dirección* (o tendencia) y la segunda por el grado o *intensidad*” (Dillman, 1978, p. 208). Esta estrategia se basa en el “principio de descomposición” que considera que las personas hacen mejores juicios cuando los temas se presentan desagregados, es decir, uno a uno (Armstrong, Denniston, y Gordon, 1975).

Una de las primeras investigaciones que utilizó este recurso⁵ es el clásico trabajo de Groves y Kahn (1979) realizado para comprobar hasta qué punto la encuesta telefónica es equivalente a la encuesta presencial. En este estudio las preguntas fueron modificadas para adaptarlas a la administración oral. En aquellas preguntas en las que se utilizaba una tarjeta de respuesta en el cuestionario presencial, en el telefónico se dividían en dos, preguntando la primera sobre tendencia o dirección y la segunda sobre intensidad.

Esta forma de proceder ha sido muy utilizada, y es recomendada por diferentes manuales de encuestas telefónicas –entre otros, Sudman y Bradburn (1982), Frey (1989)–, aunque no es hasta 1993 cuando se investiga en profundidad sobre su adecuación. Basados en la información de ocho estudios (5 con población general y tres con estudiantes), Krosnick y Berent (1993) constatan que la descomposición de las preguntas logra respuestas más fiables y válidas.

En línea con estos descubrimientos, la mayor parte de las investigaciones realizadas han localizado mayores tasas de fiabilidad y validez en las preguntas descompuestas –entre otros, Aldrich, Niemi, Rabinowitz, et al. (1982), Alwin (1992), Dillman, Smyth y Christian (2014), Krosnick y Berent (1993), Malhotra, Krosnick, y Thomas (2009)–. Hay también trabajos que localizan tasas similares –Miller (1984), Treier y Hillygus (2009), Gilbert (2015)–, si bien este último reconoce que podrían localizarse resultados diferentes según el tema de estudio y el modo de administración.

En lo que hay más acuerdo es en el mayor número de respuestas extremas obtenidas en las preguntas descompuestas –entre otros, Alwin (1982), Groves y Kahn (1979); De Leeuw, Hox, y Scherpenzeel (2010), Nicolaas, Thompson, y Lynn (2000), Yu, Albaum, y Swenson (2003)–. Otras investigaciones consideran que las preguntas descompuestas consiguen una mejor detección de actitudes y de comportamientos –entre otros, Aldrich et al. (1982), Yu, Albaum, y Swenson (2003)–, aunque algunos trabajos encuentran un mayor número de no respuesta parcial (Miller, 1984). En las últimas investigaciones publicadas Gilbert (2015) y Debell et al. (2021) descubren que las preguntas descompuestas necesitan más tiempo para ser respondidas, aumentando así el coste del trabajo de campo y, consecuentemente, el coste de la investigación. Ahora bien, es un aspecto sobre el que existe poco acuerdo ya que otros expertos

3 En el párrafo anterior se ha aludido al formato de las preguntas (...de las investigaciones realizadas sobre la importancia del *formato* de las preguntas...), aunque se trata de un término ambiguo al ser susceptible de interpretarse de formas diferentes. Por este motivo a partir de este momento se utilizará la palabra “descomposición” para aludir a este tipo de transformación de las preguntas. Cuando no sea posible el empleo de este término se aludirá a la *estructura* de la pregunta.

4 El cuestionario autoadministrado emplea recursos orales cuando se trata de la administración Audio-CASI o Vídeo-CASI (ver Couper, 2008).

5 Definido por la literatura anglosajona como ramificación (*branching*) o “en desarrollo” (*unfolding*).

respaldan que las preguntas descompuestas se responden más rápidamente –entre otros, [Dillman, Smyth, y Christian \(2014\)](#), [Krosnick y Berent \(1993\)](#), [Malhotra, Krosnick, y Thomas \(2009\)](#)–.

Frente a los hallazgos obtenidos por esta “novedosa” forma de plantear las preguntas, el análisis de la práctica habitual de la investigación en opinión y estudios de mercados en España desvela un olvido de esta estrategia. En numerosas ocasiones se utilizan preguntas con numerosas opciones de respuesta, situación totalmente inadecuada para la administración de cuestionarios telefónicos ([Olson, Smyth y Kirchner, 2020](#)).

Respuesta no sustantiva, respuestas específicas

Entendemos como *respuestas no específicas* ([Peytchev, Couper, McCabe, et al., 2006](#)) responder ‘no sabe’, o manifestar explícitamente que no se desea responder (‘no respuesta’). La respuesta no *sustantiva* se produce cuando se eligen respuestas no *definidas* que impliquen ausencia de posicionamiento ante lo preguntado. Son respuestas del tipo ‘regular’, ‘ni acuerdo ni desacuerdo’, ‘ni lo uno ni lo otro’, etc. Estas últimas son respuestas que la mayoría de los textos y manuales recomiendan no leer –entre otros, [Azofra \(1999, p. 23\)](#) [Gutiérrez, Sotomayor, y Garrido \(2004\)](#); [Sudman y Bradburn \(2002\)](#), [Schuman y Presser \(1996, p. 161\)](#)–, aunque sí ser recogidas si el encuestado lo expresa espontáneamente.

La respuesta no *específica*, así como la localización de respuestas no *definidas*, supone un gran problema en la investigación con encuesta por dos razones: la primera, y más importante, es la pérdida de información, y por lo tanto el descenso en la calidad de las respuestas. En segundo lugar, las implicaciones que esta ausencia tiene en el análisis de datos, planteando problemas para la aplicación de técnicas multivariantes ([Montagni, Cariou, Tzourio, et al., 2019](#)).

Aunque existen técnicas para *reparar* la presencia de respuestas no *específicas* (entre otros, [Cabrera-Álvarez y Escobar, 2019](#); [Escobar y Jaime, 2013](#); [Raghunatham, Berglund, y Solenberg, 2018](#)), la realidad de la investigación da cuenta de su escasa utilización. Una revisión de las investigaciones aparecidas en seis de las revistas más prestigiosas dentro de la investigación en Ciencias Sociales⁶ le lleva a [Berchtold \(2019\)](#) a constatar que el 55% de los artículos no aluden a faltas de respuesta, aun cuando en la mitad de ellos la no respuesta está presente.

Del resto, los que sí hacen referencia a la falta de respuesta, el 75% no explican las razones por las que se produce, ni se informa de su número, ni en qué medida pueden afectar a los resultados ([Berchtold, 2019](#)). Respecto a cómo solucionar el impacto de la presencia de respuestas no *específicas*, algo más de la mitad emplean la eliminación por parejas o la eliminación del caso cuando falte una respuesta (*pairwise* y *listwise*). La otra mitad emplea métodos de imputación, principalmente imputación simple (utilizando la media o la mediana) y –con menos frecuencia– múltiple (interpolación lineal y regresión). Ninguno de los artículos revisados utiliza técnicas más desarrolladas como la máxima verosimilitud ([Berchtold, 2019](#)).

[Krosnick y Presser \(2010\)](#) realizaron una revisión de los trabajos que postulan que la opción ‘sin opinión’ solo es respondida por los entrevistados que desconocen el tema, o si el hecho de presentarla atrae a los encuestados que realmente tienen opiniones (y que no desean expresarlas). Sus hallazgos les llevan a la conclusión de que la opción ‘no sabe’ no es el resultado de una falta de opinión del entrevistado, sino un reflejo de la ambivalencia, ambigüedad, intimidación, y la autoprotección. [Menold y Bogner \(2016\)](#)

⁶ Las revistas analizadas fueron: *American Journal of Sociology*, *Social Politics*, *Gender, Society, Demography*, *American Journal of Political Science* y *Educational Researcher*; con un total de 151 artículos. Han sido elegidas atendiendo a su interdisciplinariedad, índice de impacto (que supone influencia en otras revistas), y porque publican regularmente estudios cuantitativos.

llegan a una conclusión similar tras revisar investigaciones más recientes. De hecho, una investigación sobre la actitud de los estadounidenses sobre China, publicada en el momento de redacción de este trabajo, desvela que solo un 6% de las respuestas 'no sabe' son debidas a la ausencia real de información sobre lo preguntado ("no sabe real"), mientras que en el 94% restante aparecen ideas sobre la economía de China, la relación de China con los Estados Unidos, abusos de derechos humanos, menciones a la COVID-19, superpoblación o contaminación (Moncus, 2021). Esta situación es una prueba más de que incluir esta opción lleva a las personas a responder de forma diferente (Shaeffer y Presser, 2003), por lo que recomiendan no utilizarlas en preguntas de actitudes.

Respecto a la elección de respuestas *no definidas* ('regular', 'ni de acuerdo ni desacuerdo', etc.), diversas investigaciones -entre otros, Bishop (1987), Brace (2018), Kalton, Roberts, y Holt (1980)- han demostrado que ofrecer esta opción, recoge un gran número de elecciones. El clásico trabajo de Schuman y Presser (1996) lo sitúan entre el 11% y el 20% de los casos, aunque en dos de ellos aumenta hasta el 22% y el 39%.

Investigaciones realizadas por Bishop (1990) le llevan a la conclusión de que las opciones de respuesta no definidas son más elegidas por los entrevistados que consideran la pregunta menos importante, y por los que tienen actitudes menos intensas. O'Muircheartaigh, Krosnick, y Helic (1999), por su parte, consideran que son más utilizadas por aquellos con menos interés en el tema de investigación, independientemente del conocimiento que se tenga (Baka, Figgou, y Triga, 2012). Una investigación de estos últimos desvela que la mayoría de estas respuestas no definidas (alrededor del 75%) no tienen su origen en la falta de conocimiento o de opinión.

Schaeffer y Presser (2003) consideran que las respuestas no definidas son manifestación de la *indiferencia o ambivalencia* hacia el tema (aburrimiento en el cuestionario o no interés por el tema). Ahora bien, Baka, et al. (2012) dicen que esto sucede en menos del 2% de las respuestas. En esta línea se manifiesta Truebner (2021) cuando da cuenta de una ausencia de relación entre la elección de esta respuesta y la baja capacidad y motivación.

Para Schuman y Presser (1996) y Clifford, Kim, y Sullivan (2019) esta respuesta puede considerarse como una forma de no respuesta, en la medida que "esta categoría atraerá a personas que en otro caso dirían 'no sabe', pero prefieren dar una respuesta que suene más sustantiva" Schuman y Presser (1996, p. 170). Por este motivo algunos investigadores (entre otros, Wetzelhütter, 2020) lo atribuyen a un efecto de deseabilidad social (entre otros, Baka, Figgou y Triga, 2012; Wetzelhütter, 2020).

En esta línea se sitúa la revisión de las investigaciones realizadas en las dos últimas décadas del siglo pasado, donde Krosnick y Fabrigar (1997) concluyen que omitir estas opciones en preguntas de actitud proporciona un mayor número de actitudes reales: "la evidencia sobre la validez es mixta y la teoría de la complacencia sugiere que la inclusión de puntos medios puede disminuir la calidad de la medición" (Krosnick y Fabrigar, 1997: 148).

En definitiva, este trabajo busca localizar hasta qué punto el orden de administración de las opciones de respuesta y la estructura (descompuesta/no descompuesta) de la pregunta pueden explicar el número de respuestas *no definidas, no específicas* ('no sabe', 'no responde'), y respuestas extremas. Otro aspecto a considerar es conocer si la estructura de la pregunta y el orden de administración influyen en el tiempo empleado en responder el cuestionario.

APLICACIÓN A UN CASO

El presente epígrafe comienza con las respuestas 'no definidas' y el análisis de cómo influye el orden de administración en las respuestas de los entrevistados. Tal y como

se señaló en el epígrafe 1.1, ofrecer las opciones de respuesta en sentido favorable o desfavorable genera una situación de incompreensión en los entrevistados que lleva a plantear la primera hipótesis:

- H1: Colocar primero las opciones favorables/positivas reduce el número de respuestas intermedias o ‘no definidas’.

El segundo objetivo de la investigación es conocer cómo influye la descomposición de las preguntas según la dirección y la intensidad. La revisión de la literatura mostrada en el epígrafe 1.2 localiza en éstas un menor número de respuestas centrales, así como un mayor tiempo para ser respondidas. Esta situación genera el planteamiento de las siguientes hipótesis:

- H2: El número de respuestas ‘no definidas’ está más condicionado por la estructura de la pregunta (descompuesta o convencional) que por el orden de administración de las respuestas.
- H3: Las preguntas descompuestas proporcionan un mayor número de respuestas extremas; término referido a mayores elecciones de las categorías más inferiores (1 o 2) y superiores (4 o 5).

En la sección 1.3 se analizó la respuesta no *específica*, diferenciando entre responder ‘no sabe’ sobre el tema y optar por ‘no responder’. La hipótesis planteada postula que:

- H4: Colocar primero las opciones favorables/positivas reduce el número de personas que responden ‘no sabe’, y aumenta la falta de respuesta.

Dentro de la respuesta no *específica* existen “efectos combinados” del uso conjunto del orden de administración y la estructura de la pregunta, dando cuenta de una laguna considerable en las investigaciones sobre el tema. Se plantean las siguientes hipótesis:

- H5: El número de respuestas ‘no sabe’ varía en las dos condiciones experimentales, estando más condicionado por la estructura de la pregunta que por el orden de administración de las opciones de respuesta.
- H6: En la ausencia de respuesta (esto es, no responder a la pregunta), influye más el orden de administración que la estructura de la pregunta.

Desvelada la influencia del orden de administración y de la estructura de la pregunta, el tercer objetivo de artículo era conocer la influencia de ambos en el tiempo de respuesta del cuestionario, por lo que se propone la siguiente hipótesis:

- H7: Las preguntas descompuestas precisan de más tiempo para responder el cuestionario, y más aún si comienzan con respuestas negativas/desfavorables.

Por último, la influencia del orden de administración y la estructura de la pregunta precisa considerar la posible presencia de otros aspectos intervinientes relacionados con los rasgos sociodemográficos de los entrevistados:

- H8: El número de respuestas ‘no definidas’, respuestas ‘no sabe’ y ‘no responde’, están más condicionadas por la estructura de la pregunta y el orden de administración que por variables sociodemográficas.

Condiciones experimentales

Para comprobar estas hipótesis se elaboró un cuestionario con cuatro versiones diferentes que fueron administradas telefónicamente⁷ a cuatro muestras equivalentes con la misma distribución en cuanto a sexo, edad, nivel de estudios y relación con la

7 Encuesta telefónica a personas de ambos sexos de 16 y más años que viven en hogares de la Comunidad Autónoma Vasca y Navarra.

actividad (ver [anexo 1⁸](#)). Tal y como se muestra en el [tabla 1](#), la mitad de la muestra (400 entrevistados) respondió un cuestionario con preguntas con forma “convencional”, y la otra mitad con preguntas descompuestas en dos.

Tabla 1. Diseño de la condición experimental

	Estructura	No descompuesta (convencional) (Cuestionario B1)	Descompuesta en dos preguntas (Cuestionario B2)	Total
Orden				
Cuestionario A1: administración favorable		200	200	400
Cuestionario A2: administración invertida		200	200	400
Total		400	400	800

Fuente: elaboración propia.

En el [tabla 1](#) aparecen los cuestionarios a utilizar según el orden de lectura y las diferentes categorías de respuesta. En la fila A1 se muestra el cuestionario con las respuestas que comienzan por opciones favorables (‘muy buena’, ‘interesado/a, etc.) y terminan en opciones desfavorables (‘muy mala’, ‘nada interesado’, etc.). En la fila A2 se invierte el orden y se comienza por las opciones desfavorables (‘muy mala’, ‘nada interesado’, etc.). La primera administración será denominada *favorable* y la segunda *invertida*. Las columnas se dedican a la estructura de la pregunta, optando por una pregunta que recoge conjuntamente dirección e intensidad (B1), o por dos preguntas donde la primera se ocupa de la dirección y la segunda de la intensidad (B2).

Explicada la diferencia de las letras, los números (1 y 2) indican que las preguntas del cuestionario “2” presentan la situación experimental (orden invertido y descompuestas en dos preguntas), mientras que los etiquetados con el “1” (A1 y B1) presentan la situación habitual. Se presenta un ejemplo, con dos preguntas, en el [cuadro 1](#).

El personal que realizó el trabajo de campo recibió una completa formación que incluyó la realización de 20 encuestas, cinco de cada modelo de cuestionario. Además, con el fin de garantizar la comparabilidad de las submuestras todos los entrevistados realizaron el mismo número de entrevistas en cada una, y se llevó a cabo una exhaustiva supervisión de todas ellas.

Cuestionario

Se utilizó un cuestionario formado por 48 preguntas, aunque la situación experimental objeto de este trabajo se centró en una parte, concretamente 8 preguntas con 16 variables que recogen opiniones y actitudes sobre su comunidad autónoma, y cuya temática se muestra en el [tabla 2](#) (el texto completo puede consultarse en el [anexo 2](#)). Con el fin de eliminar cualquier atisbo de contaminación se colocaron al principio del cuestionario y fueron respondidas las primeras, tratando de eliminar el efecto asimilación (Carlson, Mason, Saitiel, et al., 1995; Schwarz y Bless, 1992).

⁸ Con el fin de obtener un tamaño muestral suficiente para las condiciones experimentales se realizaron 800 encuestas estratificadas según zona de residencia y hábitat. Para la selección de las unidades últimas se usaron cuotas de sexo y edad. Estas 800 encuestas fueron divididas aleatoriamente en cuatro grupos experimentales. La muestra total presenta un error muestral máximo del $\pm 3,5\%$, con un nivel de confianza del 95,5%, $p = 0,5$, y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

Cuadro 1. Diferencias entre los cuestionarios A y B: ejemplo en dos preguntas**Cuestionarios "A"**

2. ¿Cómo calificaría usted su situación económica personal? [LEER RESPUESTAS]
- Muy buena
 - Buena
 - Regular [NO LEER, ANOTAR ÚNICAMENTE SI SE INDICA ESPONTÁNEAMENTE]
 - Mala
 - Muy mala
 - No sabe [NO LEER]
 - No responde [NO LEER]
4. En general, ¿en qué medida está usted interesado en política? [LEER RESPUESTAS]
- Nada interesado/a
 - Poco (interesado/a)
 - Bastante (interesado/a)
 - Muy (interesado/a)
 - No sabe [NO LEER]
 - No responde [NO LEER]

Cuestionarios "B"

(Administración en dos preguntas dicotómicas: la primera mide la tendencia y la segunda la intensidad)

2. ¿Cómo calificaría su situación económica personal?: [LEER RESPUESTAS]
- Buena
 - Regular [NO LEER, ANOTAR ÚNICAMENTE SI SE INDICA ESPONTÁNEAMENTE, e IR A PREGUNTA 3]
 - Mala
 - No sabe [NO LEER]
 - No responde [NO LEER]
- 2a. ¿Cuánto de [RESPUESTA ANTERIOR]? [RESPUESTA ANTERIOR] o muy [RESPUESTA ANTERIOR]?⁹
- RESPUESTA ANTERIOR
 - MUY RESPUESTA ANTERIOR
4. En general, ¿en qué medida está usted interesado en política? [LEER RESPUESTAS]
- Interesado/a [IR a preg. 4a]
 - No interesado/a [IR a preg.4b]
 - No sabe [NO LEER e IR A PREGUNTA 5]
 - No responde [NO LEER e IR A PREGUNTA 5]
- [Si responde 1=INTERESADO]
- 4a. ¿Cuánto de interesado/a?: Bastante o muy interesado/a
- Bastante interesado/a [IR a preg.5]
 - Muy interesado/a [IR a preg.5]
- [Si responde 2= NO INTERESADO]
- 4a. ¿Cuánto de no interesado/a? Poco o nada interesado/a
- Poco interesado/a [IR a preg.5]
 - Nada interesado/a [IR a preg.5]

Nota: el texto entre corchetes corresponde a las instrucciones para el entrevistador, no escuchado por el entrevistado.

Fuente: elaboración propia. Ver [anexo 2](#).

9 Por ejemplo, si en la pregunta 2 responde 'Buena', la 2.a plantea: ¿Cuánto de [BUENA]? [BUENA] o muy [BUENA]?

En 12 de las 16 variables se ofrecieron cuatro opciones de respuesta –de las cinco disponibles– ya que la opción central ('regular'/'ni buena ni mala', etc.) no fue leída, siguiendo así las recomendaciones de investigaciones previas (entre otros, [Brace, 2018](#); [Bishop, 1987](#); [Kalton, Roberts y Holt, 1980](#); [Krosnick y Presser, 2010](#)) que señalan que ofrecerla recoge un gran número de elecciones. No obstante, cuando el encuestado la indicaba de modo espontáneo era recogida por los entrevistadores. En cualquier caso, los entrevistados se encontraron siempre con respuestas de cuatro opciones, respetando así la recomendación de no superar las “tres o cuatro alternativas”, planteadas por autores como [Sudman y Bradburn \(1982\)](#) y [Schwarz et al. \(1992\)](#).

Considerando la limitación visual que supone el medio telefónico, se siguieron las normas de “preguntas sencillas” de [Olson y Smyth \(2015\)](#): enunciados breves, categorías de respuesta cortas, y preguntas que no precisen de decisiones por parte del entrevistador. Son aspectos que producen cambios en la aplicación por parte de los encuestadores, tal y como han demostrado ([Olson, Smyth y Kirchner, 2020](#)).

Tabla 2. Preguntas consideradas en el experimento (en el [anexo 2](#) se muestra el texto literal de cada pregunta)

	Respuestas
Preguntas sobre valoración económica (general y personal) y política:	
1. Valoración de la situación económica general actual	1-5, opción central no leída
2. Valoración de la situación económica personal actual	1-5, opción central no leída
3. Valoración de la situación política general actual	1-5, opción central no leída
Interés en la política y seguimiento de noticias políticas en tres medios:	
4. Interés en la política	1-4, todas leídas
5. Frecuencia de seguimiento de noticias en periódicos	1-5, todas leídas
6. Frecuencia de seguimiento de noticias en radio y televisión	1-5, todas leídas
7. Frecuencia de seguimiento de otros programas sobre política en radio y televisión	1-5, todas leídas
Política de la Comunidad	
8. Satisfacción con el nivel de autonomía de la Comunidad	1-5, opción central no leída
9. Nivel de acuerdo con una decisión gubernamental que ha generado debate público	1-5, opción central no leída
10-16. Valoración de la actuación política de los SIETE partidos políticos con representación parlamentaria	1-5, opción central no leída
*Nota. Son respuestas con cinco opciones que disponen de una opción central que no se lee al encuestado, aunque es recogida cuando es expresada de forma espontánea.	

Fuente: elaboración propia. El texto completo se presenta en el [anexo 2](#).

Técnicas de análisis de datos

La primera fase del análisis de datos fue “recomponer” las preguntas descompuestas convirtiéndolas en preguntas convencionales. Se explicará el proceso considerando las preguntas del [cuadro 1](#). Cuando en el cuestionario descompuesto (cuestionario B en el [cuadro 1](#)) el entrevistado responde ‘Buena’, el encuestador pregunta si ‘Buena’ o ‘Muy buena’.

En este proceso de “recomponer” los encuestados que respondieron la primera opción (buena) son codificados con el mismo valor que en el cuestionario A, el 2 en este

caso, y cuando la respuesta es ‘muy buena’ adoptan el primer valor de codificación. De la misma forma se opera con las respuestas ‘mala’ y ‘muy mala’; convirtiendo así las dos preguntas (descompuestas) en una pregunta comparable a la realizada en el cuestionario tipo A. Las respuestas espontáneas ‘regular’ en el cuestionario B no precisa de ninguna transformación, ya que se han codificado igual en ambos cuestionarios A (ver [cuadro 1](#)).

El impacto de las dos situaciones experimentales¹⁰ en el número de respuestas *no sustantivas* (‘indefinidas’) y *no específicas* (‘no sabe’ y ‘no responde’) llevó a elaborar tres variables que recogen el número de ocasiones en las que se produce cada una. Con el fin de conocer si existen diferencias significativas en cada situación experimental se utilizó el test de significación de la diferencia de medias, tal y como han procedido investigaciones similares realizadas en otros contextos (entre otros, [Chang y Krosnick, 2010](#); [Holbrook, Krosnick, Moore, et al., 2007](#); [Bishop y Smith, 2001](#); [Krosnick y Berent, 1993](#)).

Para constatar que estas diferencias no cambian según los rasgos sociodemográficos de los entrevistados se empleará la técnica de la regresión. Esta considera como término dependiente las tres variables que recogen la frecuencia de aparición (‘no sabe’, ‘no responde’, etc.) y como independientes la situación experimental, sexo, edad, nivel de estudios y relación con la actividad. Han sido introducidos también –como términos independientes– la interacción entre las dos situaciones experimentales, y la interacción del nivel de estudios con la edad.

Considerando el tipo de información recogida (recuentos) se optó por la utilización de una regresión de Poisson, adecuada para este tipo de información ([Hamilton, 2006](#)). Uno de los aspectos que deben considerarse en este modelo de regresión es la *dispersión proporcional de la media*, es decir, que la varianza de cada patrón de variabilidad sea proporcional a su media. Se trata de un supuesto frecuentemente violado cuando se utilizan variables categóricas, o variables cuantitativas con pocos valores, apareciendo problemas de dispersión. La presencia de este efecto en la regresión de Poisson se conoce mediante el parámetro de escala (cociente del valor de la desviación entre los grados de libertad), donde valores similares a 1 indican ausencia de dispersión. En el presente estudio se han obtenido parámetros de escala elevados que ha llevado a utilizar la binomial negativa, atenuando así el efecto de la sobredispersión en las estimaciones de los coeficientes.

RESULTADOS

Este apartado se divide en tres subepígrafes dedicados a la influencia del orden de administración y la estructura de la pregunta, en el número de respuestas no definidas y en el número de respuestas no sabe y no responde. En el epígrafe 3.2 se considera el tiempo de respuesta del cuestionario, y en el siguiente se lleva a cabo una exposición de posibles factores intervinientes.

Influencia del orden de administración de las opciones de respuesta y de la estructura de la pregunta

Recordando lo dicho en el epígrafe anterior las respuestas objeto de esta investigación son la respuesta *no definida* –o central– en variables con opciones de respuesta impares, no responder alegando ‘no saber’, y manifestaciones explícitas de no responder (no respuesta).

¹⁰ Descomposición de las preguntas y diferente orden de administración de las opciones de respuesta.

Respuesta no definida o central

Respecto a la respuesta no definida (hipótesis 1), 12 de las 16 variables estudiadas presentaban las opciones 'regular'/'ni satisfecho ni insatisfecho'/'ni acuerdo ni desacuerdo'¹¹; opciones que no eran ofrecidas al entrevistado, y que fueron recogidas únicamente cuando éste las expresaba de forma espontánea. En ningún momento los entrevistadores trataron de que el entrevistado se definiera, únicamente anotaron esta respuesta cuando era manifestada.

Para conocer la frecuencia de esta situación se ha elaborado un índice que recoge el número de ocasiones en que se elige la respuesta central, cuyos valores oscilan entre 0 y 11¹², obteniendo una media de 3,01 elecciones en la categoría central (tabla 3). Considerar la totalidad de este tipo de respuestas presenta diferencias significativas en el orden de administración de las categorías: medias de 2,85 y 3,18, diferencia de 0,33 que es significativa al 95%, en línea con lo planteado por la primera hipótesis, que apuntaba a que colocar primero las opciones favorables reduce el número de preguntas no definidas. Esta diferencia aumenta notablemente cuando se considera la estructura de la pregunta (2,53 y 3,49); presentando las preguntas descompuestas un número superior de respuestas *no definidas*¹³.

Ahora bien, la interpretación del número medio de variables es compleja porque el lector debe considerar siempre que se está trabajando con 12 variables, por lo que a partir de este momento se utilizarán porcentajes en lugar de cantidades promedio, tal y como se ha procedido en trabajos similares (entre otros, [Holbrook et al., 2007](#); [Bishop y Smith, 2001](#)). Su interpretación es más sencilla al indicar que el porcentaje medio de respuestas no definidas es del 25,1% (tabla 3), cifra que asciende al 26,5% cuando se presenta como primera respuesta la opción desfavorable (invertida). En definitiva, y siguiendo lo propuesto por la primera hipótesis, la administración comenzando por las opciones favorables/positivas en una pregunta logra un menor número de respuestas *no definidas*.

Ahora bien, el promedio del 25,1% (parte superior de la tabla 3) llega al 29,1% cuando se utilizan dos preguntas. Esto nos lleva a considerar lo postulado por la segunda hipótesis, que alude a la magnitud de influencia de las dos situaciones experimentales en el número de respuestas no definidas. Obsérvese que esta respuesta está más condicionada por la estructura de la pregunta: con una diferencia de 8 puntos porcentuales (21,1-29,1), frente a los 2,8 puntos (23,7-26,5) del orden de administración.

Constatada la influencia de la descomposición de las preguntas, un escaso número de respuestas en la categoría central debería generar una mayor respuesta en las categorías extremas (tercera hipótesis), si bien la situación detectada no es tan evidente.

De hecho, cuando se recogen las respuestas obtenidas en las opciones primera, segunda, cuarta y quinta, en las preguntas descompuestas se producen más respuestas extremas en la primera y segunda categoría. El incremento en la quinta categoría es muy reducido, lejos de ser digno de reseñar. Por tanto, solo dos –de los cuatro términos– presentan diferencias significativas (tabla 4), lo que nos impide aceptar la tercera hipótesis.

11 Véanse en el [anexo 2](#) las preguntas 1-3 para la primera respuesta, así como la sexta y la séptima para las otras respuestas.

12 Nadie ha respondido todas las preguntas como regular. Solo un entrevistado ha expresado 11 respuestas regular, ocho entrevistados proporcionaron 10 veces esta respuesta, catorce entrevistados 9 veces, y veinte entrevistados 8 veces.

13 Analizadas una a una, esta situación se produce en 15 de las 16 preguntas empleadas, con una gran diferencia en la valoración de la actuación de los partidos políticos.

Tabla 3. Número medio de respuestas no definidas (y % respecto a las 12 variables objeto de la experimentación)

Respuestas no definidas				
Valores mínimo y máximo:	0-11			
Número medio	3,01			
% de respuestas centrales, considerando las 12 variables con respuestas centrales (no leídas)	25,1%			
Según los factores experimentales				
	Orden de administración		Estructura de la pregunta	
	Favorable	Invertida	Convencional	Dos preguntas
Número medio:				
Respuestas <i>no definidas</i> (media)	2,85*	3,18	2,53**	3,49
(porcentaje)	23,7%	26,5%	21,1%	29,1%
* < 0,05				
** < 0,01				

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4. Número medio de respuestas extremas

Número medio de respuestas en:	Estructura de la pregunta	
	Convencional	Dos preguntas
Primera categoría	0,40**	1,09
Segunda categoría	2,55	2,75
Tercera (véase tabla 3)		
Cuarta categoría	3,55**	1,74
Quinta categoría	1,26	1,47
* < 0,05		
** < 0,01		

Fuente: elaboración propia.

No responder por desconocimiento: respuesta ‘no sabe’

Para conocer el impacto en el número de respuestas ‘no sabe’ se ha procedido de la misma forma que en el caso de las respuestas no definidas, elaborando un índice con el número de veces en las que los entrevistados han elegido cada una ([tabla 5](#)). La variable ‘no sabe’ oscila entre 0 y 11 (nadie deja más de 11 variables sin responder), con una media de 1,05 preguntas sin respuesta; lo que implica que el porcentaje medio de variables con respuesta ‘no sabe’ es 6,5% ¹⁴, más del doble que las preguntas sin respuesta (1,05 y 0,5 respectivamente, parte superior [tabla 5](#)).

El análisis comparativo considerando las situaciones experimentales de la [tabla 5](#) desvela un menor número de ‘no sabe’ en el cuestionario que comienza con respuestas favorables, donde el número de preguntas no respondidas es casi la mitad que en el cuestionario invertido/desfavorable” (4,7% vs. 8,4%), constatando así lo planteado por la cuarta hipótesis.

¹⁴ Recuérdese que en este caso se utilizan las 16 variables experimentales: $(1,05/16) * 100 = 6,56$.

Tabla 5. Número medio de no respuestas (y % respecto al total)

	Respuestas 'no sabe'		Respuestas 'no responde'	
Valores mínimo y máximo	0-11		0-9	
Número medio	1,05		0,50	
% respuestas considerando las 16 variables del experimento	6,5%		3,14%	
Según el ORDEN de presentación de las categorías				
	Respuestas 'no sabe'**		Respuestas 'no responde'**	
	Favorable	Invertido	Favorable	Invertido
Número medio	0,75	1,34	0,81	0,20
% respuestas	4,7%	8,4%	5,0%	1,3%
Según la ESTRUCTURA de las preguntas				
	Respuestas 'no sabe'**		Respuestas 'no responde'**	
	Convencional	Dos preguntas	Convencional	Dos preguntas
Número medio	1,44	0,66	0,23	0,78
% respuestas	8,9%	4,1%	1,4%	4,9%
Influencia conjunta del ORDEN y ESTRUCTURA DE LA PREGUNTA (valores en porcentajes)				
Orden**	Estructura			
	Respuestas 'no sabe'**		Respuestas 'no responde'**	
	Convencional	Dos preguntas	Convencional	Dos preguntas
Favorable	8,2%	1,2%	2,1%	8,0%
Invertido	9,7%	7,1%	0,8%	1,8%
* < 0,05				
** < 0,01				

Fuente: elaboración propia.

Al analizar la estructura de la pregunta se observan importantes diferencias significativas. La utilización de una pregunta genera un importante incremento del 'no sabe', presentando un "desconocimiento" medio en 1,44 preguntas. La cifra se reduce a 0,66 cuando las preguntas se descomponen en dos. Esta diferencia (0,78), comparada con la diferencia del orden de administración (0,75-1.34, 0,6), no permite aceptar la quinta hipótesis que planteaba, donde a pesar de que el número de respuestas no sabe está condicionado por las dos situaciones experimentales, la influencia de la estructura de la pregunta es superior al orden de administración. La diferencia entre ambas es escasa, es decir, ambas influyen de igual forma.

Manifestaciones explícitas de no responder: no respuesta

Elaborado el índice con el número de veces en las que los entrevistados han optado por no responder, se procedió con la influencia del orden de presentación de las categorías de respuesta. El rechazo a responder es mayor en la secuencia *favorable* que cuando se invierten las categorías (0,81 y 0,20 respectivamente).

En la sección anterior se señaló que la estructura de la pregunta presenta diferencias significativas tanto en ‘no sabe’, como en ‘no responde’. Ahora bien, en este último se produce una situación opuesta al ‘no sabe’, aumentando cuando se emplean dos preguntas, en línea con lo detectado en otros contextos (entre otros, [Debell et al., 2021](#)) y planteado en la sexta hipótesis. Al igual que en la anterior, las diferencias son escasas, lo que implica que ambas condiciones experimentales influyen de forma similar.

Se ha observado un interés menor por parte del entrevistado a la hora de responder el cuestionario formado por preguntas descompuestas, en el que se ha duplicado el número de preguntas, pasando de 16 a 32, planteando dos veces una pregunta relativamente “similar”. Es posible que el entrevistado, aturdido por una pregunta que cree que ya ha respondido, opte por declinar responder (de nuevo).

La situación combinada, que se muestra en la parte inferior de la [tabla 5](#), acentúa las tendencias detectadas, con un mayor número de respuestas ‘no sabe’ en el orden invertido sin preguntas descompuestas, y una disminución de estas respuestas en la situación opuesta (orden *favorable* y pregunta dividida en dos). Las ‘no respuestas’ aumentan notablemente en la situación opuesta, –hasta el 8%– cuando se utiliza el orden favorable con dos preguntas. Esta no respuesta prácticamente desaparece en la situación categorías *invertidas*-única pregunta (0,8%).

Estructura de la pregunta, orden de administración y tiempo de respuesta

Respecto a la séptima hipótesis, centrada en la duración del cuestionario, debe tenerse en cuenta que se trata de un cuestionario de 48 variables, donde un 33% ha cambiado el orden de administración y la estructura, y un 66% no ha experimentado ningún cambio. Podría suponerse que las variaciones en el tiempo de respuesta del cuestionario deberán estar producidas por el cambio de las preguntas objeto de la investigación. La séptima hipótesis postulaba que se producirá un aumento del tiempo de respuesta en cuestionarios que comienzan por respuestas desfavorables y que tienen el doble de preguntas, aunque más sencillas.

El análisis marginal de filas de la [tabla 6](#) desvela que los cuestionarios administrados de forma invertida precisan de 26 segundos más para ser respondidos, diferencia que no llega a ser significativa. Algo similar sucede respecto a la estructura de las preguntas: se tarda más en responder el cuestionario en dos preguntas, aunque los 36 segundos de diferencia distan mucho de ser significativos. El análisis del interior de la [tabla 6](#) desvela que las mayores diferencias se producen en la administración invertida con preguntas descompuestas, con un aumento de 97 segundos respecto a la administración convencional. La diferencia, respecto a la administración favorable, es de 88 segundos. Estos son los únicos elementos significativos, lo que supone una aceptación de la séptima hipótesis.

Tabla 6. Tiempo utilizado en responder el cuestionario (en minutos)

	Estructura	No descompuesta (convencional) (Cuestionario B1)	Descompuesta en dos preguntas (Cuestionario B2)	Total
Orden				
Cuestionario A1: administración <i>favorable</i>		12,17	11,91	12,04
Cuestionario A2: administración <i>invertida</i>		11,82	12,79	12,30
Total		11,99	12,35	12,17

Fuente: elaboración propia.

Posibles factores intervinientes

Ante la sospecha de que la situación descrita en los epígrafes anteriores se debiera a diferencias sociodemográficas (octava hipótesis) se llevaron a cabo tres regresiones considerando como variables dependientes el número de elecciones de 'respuestas *no definidas*', 'no sabe' y 'no responde' (tabla 7). Las variables independientes son el sexo, edad, nivel educativo, relación con la actividad, así como la interacción orden de categorías y estructura de las preguntas. Todas las variables, excepto la relación con la actividad, influyen en los términos dependientes tal y como se aprecia en la tabla 7.

Cuando se elimina la influencia del resto de variables la elección de respuestas *no definidas* únicamente presenta relación con la estructura y el orden de administración. Ambos coeficientes indican que el número de estas respuestas aumenta tanto en la administración invertida como en la descomposición en dos preguntas, aunque es mayor en esta última. Las respuestas *no definidas* aumentan 1,28 veces más en preguntas descompuestas, y un 1,167 en la administración favorable. Ninguna de las variables sociodemográficas del modelo presenta relación significativa. Ahora bien, la baja capacidad explicativa del modelo (Pseudo R de 0,055) indica que ese aspecto, en concreto, no resulta ser un buen factor explicativo de ese tipo de respuestas.

En cuanto al número de respuestas 'no sabe', el signo positivo del orden de administración indica que el desconocimiento aumenta cuando se cambia el orden de administración de favorable a invertida. El desconocimiento aumenta 1,17 veces en la administración invertida, en línea con la hipótesis de Holbrook et al. (2000; 2007) y Smyth et al. (2019) propuestas en la primera parte de este trabajo. El formato en dos preguntas -frente a la respuesta de una- genera una importante disminución de respuestas 'no sabe' (un 86,2% menos), tal y como se señaló anteriormente (tabla 3). Ahora bien, la magnitud de los coeficientes de cada una desvela una mayor influencia de la descomposición de las preguntas que del orden de administración, y esto sucede tanto en 'no sabe' (-1,978 vs. 0,160) como en 'no responde' (1,532 vs. -0,898).

La interacción orden de administración y formato es el segundo coeficiente más alto de todo el modelo, indicando que el número de respuestas 'no sabe' en la administración invertida, respecto a la favorable, es 5,125 veces mayor cuando se utilizan dos preguntas.

El nivel de estudios es la segunda variable con mayores coeficientes, observando un mayor número de respuestas 'no sabe' en las personas con bajos estudios, así como en aquellos cuyos máximos estudios son de ESO o primarios. Altos índices de 'no sabe' ha obtenido el colectivo de entre 31 y 50 años, y el colectivo más joven. Esta situación se invierte (reducción del 'no sabe') en el colectivo de entrevistados de entre 31 y 50 años que solo ha terminado estudios primarios y de ESO.

Respecto a la declaración específica de no desear responder la pregunta, (50% de las respuestas 'no sabe') la tendencia es muy diferente a la mostrada en los dos párrafos anteriores: disminuye de 'no respuesta' en la administración invertida, y aumenta en los cuestionarios con preguntas descompuestas. La interacción de ambas condiciones experimentales apenas es significativa, lo que indica reducción del 'no responde' en la administración invertida con preguntas descompuestas.

Del resto de variables independientes tan solo dos términos muestran influencia significativa. Los colectivos con menores estudios y con estudios de Bachiller y FP son los que más utilizan la opción de no responde, opción que aumenta notablemente en los entrevistados que han terminado los estudios de ESO y tienen menos de 30 años. En ambas situaciones de no respuesta los hombres producen menos no respuestas que las mujeres.

Tabla 7. Modelo de regresión (binomial negativa) de la influencia de las situaciones experimentales y rasgos sociodemográficos en el número de respuestas no sustantivas y no específicas

	Variable dependiente: Nº respuestas <i>no definidas</i>				Variable dependiente: Nº respuestas 'No sabe'				Variable dependiente: Nº respuestas 'No responde'			
	Coefficientes		Error estándar	Odds ratio	Coefficientes		Error estándar	Odds ratio	Coefficientes		Error estándar	Odds ratio
Intersección	1,032	***	0,124	2,806	-0,262		0,341	0,770	-2,298	***	0,595	0,100
Situación experimental												
Orden de admon.: invertido (Ref.: favorable)	0,155	*	0,057	1,167	0,160	*	0,087	1,174	-0,898	***	0,249	0,407
Descomposición en DOS prg: (Ref.: convencional)	0,247	***	0,056	1,281	-1,978	***	0,181	0,138	1,532	***	0,151	4,626
Var. sociodemográficas												
Sexo: varones	-0,035		0,039	0,966	-0,475	***	0,076	0,622	-0,641	***	0,111	0,527
Edad												
Entre 16 y 30 años	0,186		0,145	1,204	0,654	*	0,387	1,923	0,532		0,660	1,703
De 31 a 50 años	0,110		0,125	1,117	0,794	**	0,346	2,213	0,908		0,599	2,480
De 51 a 64 años (Ref.: 65 y más)	0,174		0,142	1,190	-0,094		0,417	0,911	1,084	*	0,641	2,956
0			.	1,000	0		.	1,000	0		.	1,000
Estudios terminados												
Sin estudios + primarios	0,063		0,130	1,066	1,179	***	0,345	3,251	1,220	**	0,598	3,388
ESO	0,075		0,158	1,078	1,290	***	0,368	3,633	-0,645		0,913	0,525
Bachiller + FP (Ref.: superiores)	0,047		0,153	1,048	0,338		0,399	1,402	1,493	**	0,646	4,452
0			.	1,000	0		.	1,000	0		.	1,000

Tabla 7. Modelo de regresión (binomial negativa) de la influencia de las situaciones experimentales y rasgos sociodemográficos en el número de respuestas no sustantivas y no específicas (Continuación)

Interacciones											
Orden y formato	-0,068	0,077	0,934	1,634	***	0,204	5,125	-0,482	*	0,291	0,617
Estud prim. y 16-30 años	-0,217	0,330	0,805	0,422		0,474	1,524	-0,624		0,493	0,526
Est prim y 31-50 años	-0,196	0,169	0,822	-1,302	**	0,403	0,272	-0,848		0,665	0,428
Est prim y 51-64 años	-0,303	*	0,181	0,739		0,446	1,109	-0,889		0,700	0,411
Est prim y 64 años y +	0	.	1,000	0		.	1,000	0		.	1,000
Est ESO y 16-30 años	-0,328	0,223	0,720	-1,068	**	0,472	0,344	2,308	**	0,991	10,052
Est ESO y 31-50 años	-0,152	0,192	0,859	-1,568	***	0,422	0,209	1,678	*	0,948	5,354
Est ESO y 51-64 años	0,053	0,204	1,054	-0,235		0,482	0,791	1,426		0,974	4,163
Est ESO y 64 años y +	0	.	1,000	0		.	1,000	0		.	1,000
Est Bachi+FP y 16-30 a	0,064	0,185	1,066	-0,732		0,467	0,481	-0,654		0,739	0,520
Est Bachi+FP y 31-50 a	-0,029	0,167	0,972	-0,459		0,420	0,632	-1,023		0,676	0,359
Est Bachi+FP y 51-60 a	-0,076	0,185	0,927	0,239		0,489	1,270	-1,185		0,723	0,306
(Escala)	0	.	1,000	0		.	1,000	0		.	1,000
(Binomial negativa)	1			1				1			
- 2LL _{Nulo}	1260,345			2426,329				1733,416			
- 2LL _{Propuesto}	1191,422			1996,729				1353,369			
Chi Razón verosimilitud	68,923			429,600				380,047			
Pseudo R ²	0,055			0,177				0,219			
Número de casos	739,000			739,000				739,000			
	(*) Relación significativa al 0,10.			(**) Relación significativa al 0,05.			(***) Relación significativa al 0,01.				

Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIONES

El objetivo de la investigación es averiguar si la estructura de la pregunta y el orden de presentación de las respuestas influyen en el número de respuestas *no sustantivas* y *no específicas* ('no sabe' y 'no responde'). Se trata, en definitiva, de comprobar si actuando sobre las preguntas y modificando el orden de administración de las opciones de respuesta o su descomposición en dos preguntas, disminuye el número de respuestas intermedias, respuestas 'no sabe' o respuestas 'no contesta'.

Comenzando con la elección de categorías *no definidas*, éstas se reducen cuando las preguntas comienzan por opciones favorables y estructura convencional (una pregunta); tal y como plantean la primera y la segunda hipótesis ([cuadro 2](#)). Las preguntas descompuestas NO proporcionan un mayor número de respuestas extremas (hipótesis 3), fundamentalmente por el mayor número de respuestas no definidas (un 8% más que la estructura convencional), y generan un mayor rechazo a ser respondidas. Esta misma situación lleva a aceptar la segunda hipótesis que postulaba que el número de respuestas 'no definidas' está más condicionada por la estructura de la pregunta que por el orden de administración.

El desconocimiento (respuesta 'no sabe') desciende en el cuestionario administrado de forma favorable aplicado en dos preguntas (hipótesis 4), desconocimiento que aumenta notablemente en las personas cuyos mayores niveles de estudios terminados son de ESO o primarios ([cuadro 2](#)). El 'no responde' presenta una menor magnitud dentro del número de respuestas *no específicas* (0,5% frente al 1,05% del 'no sabe'), aumentando en el cuestionario favorable que utiliza dos preguntas (hipótesis 6), con un elevado incremento en el colectivo cuyo máximo nivel de estudios son los primarios.

Cuadro 2. Conclusiones del número de respuestas no sustantivas

Menos 'RESPUESTAS NO DEFINIDAS' (3,73)	Menos 'NO SABE' (1,05)	Menos 'NO RESPONDE' (0,5)
Orden admon. favorable	Orden favorable	Orden invertido
Una pregunta	Formato en dos preguntas	Formato una pregunta
	Estudios superiores	Bajos estudios y Bachiller y FP
	Mujeres, de 51 a 64 años	Mujeres
	Estudios primarios-ESO y tener 31-50 años	
	Orden favorable y formato en una pregunta	

Fuente: elaboración propia

El análisis conjunto del orden de presentación de las categorías y de la descomposición de las preguntas, cuando se elimina la influencia del resto de variables, desvela un gran aumento del 'no sabe' en la administración invertida en dos preguntas (hipótesis 5). Ambas situaciones presentan altos coeficientes ([tabla 5](#)) que, interpretados en términos logarítmicos (*odds ratio*), indican que el número de 'no sabe' aumenta 5.125 veces cuando se utiliza una administración invertida en dos preguntas. Estos resultados llevan a aceptar la quinta hipótesis que postulaba que el número de respuestas 'no sabe' está más condicionada por la estructura del cuestionario que por el orden de administración.

Respecto a la séptima hipótesis, tanto la administración invertida como la aplicación en dos preguntas implican aumentos en la duración del cuestionario. Los entrevistados que cumplen ambas condiciones precisan de un minuto más en responder, un minuto en un cuestionario que se responde, como media, en 12 minutos.

La influencia de los rasgos sociodemográficos es muy escasa, tal y como se mostró en la tabla 5, lo que permite aceptar la octava hipótesis que planteaba que el número de respuestas *no definidas* y *no específicas* ('no sabe' y 'no responde'), está más condicionadas por la estructura de la pregunta y el orden de administración que por variables sociodemográficas. De esta situación se desprende que todas las hipótesis planteadas, excepto la tercera, son aceptadas.

Debe aludirse aquí al planteamiento de [Holbrook et al \(2000\)](#) que consideraban que "el orden en el que las personas proporcionan información indica la importancia de esa información, así como al planteamiento heurístico que propone que "izquierda y arriba significa bueno, adecuado" ([Smyth et al., 2019](#)). Siguiendo ambos criterios, las respuestas más importantes deben ser comunicadas en primer lugar". Colocar las opciones de forma invertida genera una situación de incompreensión que precisa de más tiempo para comprender y responder. En cuanto a la estructura de la pregunta, y pese a que la descomposición de esta en dos partes facilita la comprensión y la respuesta¹⁵, duplicar el número de preguntas alarga el tiempo de la respuesta del cuestionario. [Smyth et al. \(2019\)](#) afirman, de forma tajante, que "las opciones de respuesta positiva deben ser lo primero en las preguntas de satisfacción bipolar" (p. 272).

En definitiva, aunque algunos expertos proponen la utilización del mismo instrumento (cuestionario) con independencia del modo de administración (entre otros, [Martin et al., 2007](#)), los resultados de este trabajo muestran lo acertado de la corriente que propone ajustar-modificar el cuestionario a cada modo, en este caso el telefónico, considerando siempre el medio visual u oral de transmisión de la información. Aunque la administración *favorable-invertida* es sencilla al estar implementada en la mayor parte de aplicaciones CATI, una situación muy diferente presenta el cambio de formato de las preguntas. La utilización de preguntas descompuestas o convencionales traerá implicaciones en el número de respuestas 'no sabe', 'no responde', y respuestas *no definidas*. La descomposición en dos preguntas reduce las primeras, aumentando el resto.

Considerando que los cuestionarios con preguntas sobre actitudes recogen un gran número de respuestas 'no sabe', los resultados aquí localizados recomiendan emplear la administración favorable y una descomposición en dos preguntas cuando se busque información de este tipo, procediendo con preguntas tradicionales (sin descomponer) cuando la información demandada se refiera a comportamientos.

En cualquier caso, consideramos que es preciso llevar a cabo más experimentos, siguiendo la recomendación de [Garbarski, Schaeffer, y Dykema \(2016, p. 2121\)](#). La ausencia de investigación de este tipo puede explicarse, por un lado, por la tardía implantación del teléfono en la investigación de opinión y mercados en España, en torno al año 2000 según [Díaz de Rada y Portilla \(2015\)](#), mucho más tarde que en Estados Unidos y otros países de Europa ([Díaz de Rada y Ayerdi, 2007](#); [Häder, Häder, y Kuhne, 2012](#)). Por otro lado, una vez implantada la encuesta telefónica se difundió rápidamente ([Díaz de Rada y Portilla, 2015](#)) obviando las investigaciones –realizadas en otros contextos (entre otros, [Groves y Kahn, 1979](#); [Sykes y Goinville, 1985](#); [Körmendi y Noordhoek, 1989](#); [Nicolaas, Thompson, y Lynn, 2000](#))– sobre la posible equivalencia de las encuestas presenciales y las telefónicas. Esta situación ha producido –en numerosas ocasiones– una falta de adecuación del cuestionario para la encuesta telefónica, aplicando por teléfono cuestionarios diseñados para la administración presencial. Basta con analizar cualquier cuestionario administrado telefónicamente para constatar que en numerosas ocasiones no se cumple la recomendación de "no superar las tres o cuatro alternativas" de respuesta ([Sudman y Bradburn, 1982](#)).

Respecto a las limitaciones, hay expertos (por ejemplo, [Olson y Smyth, 2015](#)) que consideran que –en numerosas ocasiones– los entrevistadores no leen todas las opciones a los entrevistados, aunque no fue así en la presente investigación por el

¹⁵ El formato convencional solicita del entrevistado que piense en la dirección e intensidad de la pregunta al mismo tiempo, mientras que en el formato en dos, el entrevistado piensa primero en la dirección, y en la siguiente pregunta, en la intensidad.

exhaustivo proceso de supervisión llevado a cabo. Por otro lado, debe tenerse en cuenta que las preguntas objeto del experimento presentan un nivel de medida *ordinal*, que a priori precisa de un menor esfuerzo cognitivo que la *nominal*.

Otro “frente abierto” es comprobar si los hallazgos aquí localizados son específicos de la encuesta telefónica o tienen lugar en otros modos basados en recursos visuales y orales, aunque investigaciones realizadas en otros contextos –con encuestas online– han localizado resultados similares –entre otros, [Barthel et al. \(2021\)](#), [DeBell et al. \(2021\)](#), [Smyth et al. \(2019\)](#); [Truebner \(2021\)](#), [Wetzelhütter \(2020\)](#)–.

REFERENCIAS

- Aldrich, J. H., Niemi, R. G., Rabinowitz, G., & Rohde, D. W. (1982). The Measurement of Public Opinion about Public Policy: A Report on Some New Issue Question Formats. *American Journal of Political Science*, 26(2), 391-414. <https://doi.org/10.2307/2111047>
- Alwin, D. F. (1992). Information Transmission in the Survey Interview: Number of Response Categories and the Reliability of Attitude Measurement. *Sociological Methodology*, 22, 83-118. <https://doi.org/10.2307/270993>
- Armstrong, J. S., Denniston, W. B., & Gordon, M. M. (1975). The use of the decomposition principle in making judgments. *Organizational Behavior & Human Performance*, 14(2), 257-263. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(75\)90028-8](https://doi.org/10.1016/0030-5073(75)90028-8)
- Azofra, M. J. (1999). *Cuestionarios*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Baka, A., Figgou, L., & Triga, V. (2012). ‘Neither Agree, nor Disagree’: A Critical Analysis of the Middle Answer Category in Voting Advice Applications. *International Journal of Electronic Governance* 5 (3/4), 244. <https://doi.org/10.1504/ijeg.2012.051306>
- Barthel, M., et al. (2021). *Measuring news consumption in a digital area*. Pew Research Center. Recuperado el 11 de abril de 2021 de <https://www.journalism.org/2020/12/08/news-consumption-methodology/>
- Berchtold, A. (2019). Treatment and reporting of item-level missing data in social science research. *International Journal of Social Research Methodology*, 22(5). 431-439. <https://doi.org/10.1080/13645579.2018.1563978>
- Bishop, G. F. (1987). Experiments with the middle response alternative in survey questions. *Public Opinion Quarterly*, 51(2), 220-232. <https://doi.org/10.1086/269030>
- Bishop, G. F. (1990). Issue involvement and response effects in public opinion surveys. *Public Opinion Quarterly*, 54(2), 209-218. <https://doi.org/10.1086/269198>
- Bishop, G., & Smith, A. (2001). Response-Order Effects and the Early Gallup Split-Ballots. *Public Opinion Quarterly*, 65(4), 479-505. <https://doi.org/10.1086/323575>
- Brace, I. (2018). *Questionnaire design. How to plan, structure, and write survey material for effective market research*. Londres: Kogan Page.
- Bradburn, N. M. (1983). Response Effects. En P. H. Rossi, J. D. Wright, & A. B. Anderson (Eds.) *Handbook of Survey Research* (pp. 289-328). Nueva York: Academic Press.
- Bradburn, N. (1992). What have we learned?. En N Schwarz & S. Sudman (Eds), *Context Effects in Social and Psychological Research* (pp. 315-325). Nueva York: Springer.

- Cabrera-Álvarez, P., y Escobar, M. (2019). El efecto de la ponderación y la imputación en el sesgo de los estudios electorales en España. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (165), 45-64. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6752512.pdf>
- Cantril, H. (1944). *Gauging Public Opinion*, Princeton: Princeton University Press.
- Carlson, J. E., Mason, R., Saitiel, J., et al. (1995). Assimilation and contrast effects in general/specific questions. *Rural sociology*, 60(4), 666-673. <https://doi.org/10.1111/j.1549-0831.1995.tb00599.x>
- Chang, L., & Krosnick, J. A. (2010). Comparing oral interviewing with self-administered computerized questionnaires: an experiment. *Public Opinion Quarterly*, 74(1), 154-167. <https://doi.org/10.1093/poq/nfp090>
- Clifford, S., Kim, Y., & Sullivan, B. W. (2019). An improved question format for measuring conspiracy beliefs. *Public Opinion Quarterly*, 83(4), 690-722. <https://doi.org/10.1093/poq/nfz049>
- Couper, M. P. (2008). *Designing effective web surveys*. Nueva York: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511499371>
- De Leeuw, E., Hox, J. J., Scherpenzeel, A. C. (2010). Mode Effect or Question Wording? Measurement Error in Mixed Mode Surveys. Presented at the Annual Meeting of the American Association for Public Opinion Research, Chicago, IL, USA.
- Debell, M., Wilson, C., Jackman, S., & Figueroa, L. (2021). Optimal Response Formats for Online Surveys: Branch, Grid, or Single Item?. *Journal of Survey Statistics and Methodology*, 9(1), 1-24. <https://doi.org/10.1093/jssam/smz039>
- Díaz de Rada, V. (2000). Utilización de nuevas tecnologías para el proceso de “recogida de datos” en la investigación social mediante encuesta. *Reis: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (91), 137-166. <https://doi.org/10.2307/40184278>
- Díaz de Rada, V., y Ayerdi, P. (2007). Algunos problemas de la encuesta telefónica para la proyección electoral. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (118), 153-204.
- Díaz de Rada, V., y Portilla, I. (2015). Encuestas telefónicas: estrategias para mejorar la colaboración. *Perspectiva Empresarial*, 2(1), 97-115. <https://doi.org/10.16967/rpe.47>
- Díaz de Rada, V., Domínguez, J. A., y Pasadas, S. (2019). *Internet como modo de administración de encuestas*. Madrid: CIS.
- Dillman, D. A. (1978). *Mail and telephone surveys*. Nueva York: Wiley.
- Dillman, D. A. (2020). “Three Decades of Advancing Survey Methodology”. En T. W. Smith (Eds.), *A Meeting Place and More...: A History of the American Association for Public Opinion Research* (pp. 95-117). Washington, DC: AAPOR, <https://www.aapor.org/About-Us/History/A-Meeting-Place-and-More.aspx>
- Dillman, D. A., et al (1995). Effects of Category Order on Answers in Mail and Telephone Surveys. *Rural sociology*, 60(4), 674-687. <https://doi.org/10.1111/j.1549-0831.1995.tb00600.x>
- Dillman, D. A., Smyth, J., & Christian, L. M. (2014). *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method* (Cuarta ed.). Nueva York: Willey.
- Escobar, M, y Jaime, A. M. (2013). Métodos de Imputación Múltiple para Predecir Resultados Electorales. En A. Mendoza Velazquez (Ed.), *Aplicaciones en Economía y Ciencias Sociales con Stata*. Texas: Stata Press.

- Frey, J. (1989). *Survey Research by Telephone*. Londres: Sage.
- Fuchs, M. (2005). Children and Adolescents as Respondents. Experiments on Question Order, Response Order, Scale Effects and the Effect of Numeric Values Associated with Response Options. *Journal of Official Statistics*, 21(4), 701-725.
- Garbarski, D., Schaeffer, N. C., & Dykema, J. (2016). The Effect of Response Option Order on Self-Rated Health: A Replication Study. *Quality of Life Research*, 25(8), 2117-2121. <https://doi.org/10.1007/s11136-016-1249-y>
- Gilbert, E. E. (2015). A comparison of branched versus unbranched rating scales for the measurement of attitudes in surveys. *Public Opinion Quarterly*, 79(2), 443-470. <https://doi.org/10.1093/poq/nfu090>
- Groves, R. M., & Kahn, R. L. (1979). *Surveys by telephone: a national comparison with personal interviews*. Orlando, FL: Academic Press.
- Gutiérrez, C., Sotomayor, R., y Garrido, F. (2004). *Manual de encuestadores*. Córdoba: Unidad de Estudios Aplicados del IESA-CSIC.
- Hamilton, L. (2006). *Statistics with STATA*. Toronto: Thomson.
- Häder, S., Häder, M., & Kuhne, M. (2012). Introduction: telephone surveys in Europe. En S. Häder, M. Häder & M. Kuhne (Eds.), *Telephone Surveys in Europe: Research and Practice* (pp. 5-30) Mannheim: Springer Verlag.
- Holbrook, A. L., Krosnick, J. A., Carson, R. T., et al. (2000). Violating Conversational Conventions Disrupts Cognitive Processing of Attitude Questions. *Journal of Experimental Social Psychology*, 36(5), 465-494. <https://doi.org/10.1006/jesp.1999.1411>
- Holbrook, A. L., Krosnick, J. A., Moore, D., & Tourangeau, R. (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>
- Insights Analytics España (29 de junio de 2021). Jornada Insights + Analytics: La perspectiva electoral: metodología y fiabilidad. Madrid. Recuperado el 26 de agosto de 2021 de <https://ia-espana.org/evento-jornada-insights-analytics/>
- Kalton, G., Roberts, J., & Holt, D. (1980). The Effects of Offering a Middle Response Option with Opinion Questions. *Journal of the Royal Statistical Society. Series D (The Statistician)*, 29(1), 65-78. <https://doi.org/10.2307/2987495>
- Krosnick, J. (1991). Response strategies for coping with the cognitive demands of attitude measures in surveys. *Applied Cognitive Psychology*, 5(3), 213-236. <https://doi.org/10.1002/acp.2350050305>
- Krosnick, J. A. (1992). The Impact of Cognitive Sophistication and Attitude Importance on Response Order and Question Order Effects. En N. Schwarz & S. Sudman (Eds.), *Context Effects in Social and Psychological Research* (pp. 203-218). Nueva York: Springer.
- Krosnick, J. A., & Alwin, D. F. (1987). An evaluation of a cognitive theory of response-order effects in survey measurement. *Public Opinion Quarterly*, 51(2), 201-219. <https://doi.org/10.1086/269029>
- Krosnick, J. A., & Berent, K. M. (1993). Comparison of party identification and policy preferences: the impact of survey question format. *American Journal of Political Science*, 37(3), 941-964. <https://doi.org/10.2307/2111580>

- Krosnick, J. A., & Fabrigar, L. R. (1997). Designing Rating Scales for Effective Measurement in Surveys. En L. Lyberg, P. Biemer, M. Collins, E. De Leeuw, C. Dippo, N. Schwarz, & D. Trewin (Eds.), *Survey Measurement and Process Quality* (pp. 141–64). Hoboken, Nueva York: John Wiley & Sons, Inc.
- Krosnick, J. A., & Presser, S. (2010). Question and Questionnaire Design. En P. V. Marsden & J. D. Wright, *Handbook of Survey Research* (pp. 263–314). Emerald Group Publishing Limited.
- Körmeni, E., & Noordhoek, H. (1989). *Data quality and telephone interviews. A comparative study of face-to-face and telephone data collecting methods*. Copenhagen: Danmarck Statistick.
- Malhotra, N., Krosnick, J. A., & Thomas, R. K. (2009). Optimal design of branching questions to measure bipolar construct. *Public Opinion Quarterly*, 73(4), 304–324. <https://doi.org/10.1093/poq/nfp023>
- Martin, E., et al. (2007). *Guidelines for Designing Questionnaires for Administration in Different Modes*. Washington: U.S.: Census Bureau, DC 20233.
- Menold, N., & Bogner, K. (2016). *Design of Rating Scales in Questionnaires*. Mannheim, Germany: GESIS – Leibniz Institute for the Social Sciences. https://doi.org/10.15465/GESIS-SG_EN_015
- Miller, P. V. (1984). Alternate Question Forms for Attitude Scale Questions in Telephone Interviews. *Public Opinion Quarterly*, 48(4), 766–778. <https://doi.org/10.1086/268882>
- Moncus, J.J. (2021). What different survey modes and question types can tell us about Americans' views of China. *Pew Research Center*, <https://medium.com/pew-research-center-decoded/what-different-survey-modes-and-question-types-can-tell-us-about-americans-views-of-china-4523a47b5d99>, acceso 14 de abril de 2021
- Montagni, I., Cariou, T., Tzourio, C., & González-Caballero, J. (2019). 'I don't know', 'I'm not sure', 'I don't want to answer?': a latent class analysis explaining the informative value of nonresponse options in an online survey on youth health. *International Journal of Social Research Methodology*, 22(6), 651–667. <https://doi.org/10.1080/13645579.2019.1632026>
- Nicolaas, G., Thomson, K., & Lynn, P. (2000). *The feasibility of conducting Electoral Surveys in the UK by telephone*. Londres: National Centre for Social Research.
- Olson, K., & Smyth, J. D. (2015). The Effect of CATI Questions, Respondents, and Interviewers on Response Time. *Journal of Survey Statistics and Methodology*, 3(3), 361–396. <https://doi.org/10.1093/jssam/smv006>
- Olson, K., Smyth, J. D., & Kirchner, A. (2020). The Effect of Question Characteristics on Question Reading Behaviors in Telephone Surveys. *Journal of Survey Statistics and Methodology*, 8(4), 636–666. <https://doi.org/10.1093/jssam/smz031>
- O'Muircheartaigh, C., Krosnick, J. A., Helic, A. (mayo de 1999). *Middle alternatives, acquiescence, and the quality of questionnaire data*. Paper presented at the American Association for Public Opinion Research Annual Meeting, St. Petersburg, FL.
- Payne, S. L (1951). *The art of asking questions*. Princeton: Princeton University Press.
- Peytchev, A., Couper, M. P., McCabe, S. E., & Crawford, S. D. (2006). Web survey design: Paging versus scrolling. *International Journal of Public Opinion Quarterly*, 70(4), 596–607. <https://doi.org/10.1093/poq/nfl028>

- Raghunatham, T., Berglund, P. A., & Solenberg, P. W. (2018). *Multiple imputation in practice*. Londres: Taylor.
- Roberts, C., Gilbert, E., Allum, N., & Eisner, L. (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>
- Schaeffer, N. C., & Presser, S. (2003). The science of asking questions. *Annual Review of Sociology*, 29(1), 65-88. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.29.110702.110112>
- Schuman, H., & Presser, S. (1996). *Questions and answers in attitudes surveys*. Londres: Sage.
- Schwarz, N., & Bless, H. (1992). Assimilation and contrast effects in attitude measurement: an inclusion/exclusion model. *Public Advanced in Consumer Research*, 19, 72-77. <https://www.acrwebsite.org/volumes/7271/volumes/v19/>
- Schwarz, N., & Sudman, S. (Eds.). (1992). *Context Effects in Social and Psychological Research*. Nueva York: Springer.
- Schwarz, N., Hippler, H.-J., & Noelle-Neumann, E. (1992). A Cognitive Model of Response Order Effects in Survey Measurement. En N. Schwarz & S. Sudman (Eds.), *Context Effects in Social and Psychological Research* (pp. 187-202). Nueva York: Springer.
- Smyth, J. D.; Israel, G. D., Newberry III, M. G., & Hull, R. G. (2019). Effects of Stem and Response Order on Response Patterns in Satisfaction Ratings. *Field Methods*, 31(3), 260-276. <https://doi.org/10.1177/1525822X19860648>
- Sudman, S., & Bradburn, N. (1982). *Answering questions*. San Francisco: Jossey Baas.
- Sykes, W., & Goinville, G. (1985). *Telephone interviewing on a survey of social attitudes. A comparison with face-to-face procedures*. Londres: SPCR.
- Treier, S., & Hillygus, D. S. (2009). The Nature of Political Ideology in the Contemporary Electorate. *Public Opinion Quarterly*, 73(4), 679-703. <https://doi.org/10.1093/poq/nfp067>
- Tourangeau, R., Couper, M. P., & Conrad, F. G. (2013). "Up Means Good": The Effect of Screen Position on Evaluative Ratings in Web Surveys. *Public opinion quarterly*, 77(Suppl 1), 69-88. <https://doi.org/10.1093/poq/nfs063>
- Yu, J. H., Albaum, G., & Swenson, M. (2003). Is a Central Tendency Error Inherent in the Use of Semantic Differential Scales in Different Cultures?. *International Journal of Market Research*, 45(2), 213-228. <https://doi.org/10.1177/2F147078530304500203>
- Truebner, M. (2021). The Dynamics of Neither Agree Nor Disagree Answers in Attitudinal Questions. *Journal of Survey Statistics and Methodology*, 9(1), 51-72. <https://doi.org/10.1093/jssam/szm209>
- Wetzelhütter, D. (2020). Scale-Sensitive Response Behavior!? Consequences of Offering versus Omitting a 'Don't Know' Option and/or a Middle Category. *Survey Practice*, 13(1). <https://doi.org/10.29115/SP-2020-0012>

NOTA BIOGRÁFICA

Vidal Díaz de Rada es Licenciado (1991) y Doctor (1994) en Sociología y Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado con premio nacional de Excelencia en el

Rendimiento académico Universitario. Ha colaborado en tareas docentes en el Departamento de Técnicas de Investigación Social de la Universidad de Deusto y en el año 1994 se incorpora al Departamento de Sociología de la Universidad Pública de Navarra; obteniendo la plaza de profesor titular en el año 2002. Desde febrero del año 2013 está acreditado como Catedrático de Universidad.

ANEXOS

Anexo 1. Características de las cuatro muestras realizadas en [ANONIMIZADO] con encuesta telefónica (porcentajes verticales)

	Tipo de cuestionario			
	Orden de respuestas		Formato de administración	
	Normal (A1)	Invertido (A2)	Convencional (B1)	Dos preguntas (B2)
Sexo (Ji-Cuadrado NO significativo)				
Hombre	51,9%	50,5%	49,8%	51,0%
Mujer	48,1%	49,5%	50,2%	49,0%
Edad (Ji-Cuadrado NO significativo)				
De 16 a 30 años	16,5%	17,3%	17,1%	17,0%
De 31 a 50 años	38,2%	38,3%	41,5%	39,2%
51-64 años	22,8%	21,3%	21,0%	21,8%
Más de 64 años	22,5%	23,1%	20,5%	22,2%
Nivel de estudios (Ji-Cuadrado NO significativo)				
Sin estudios y primarios	19,7%	23,2%	19,2%	20,8%
ESO	14,3%	10,7%	14,3%	13,0%
Bachiller y FP	37,6%	41,2%	38,4%	39,1%
Superiores	28,3%	25,0%	28,1%	27,1%
Relación con la actividad (Ji-Cuadrado NO significativo)				
Ocupado/a	49,1%	45,3%	49,5%	47,8%
Parado/a	6,5%	8,0%	9,4%	7,9%
Jubilado/a	26,5%	27,7%	22,8%	26,0%
Estudiante	12,0%	13,1%	11,9%	12,4%
Trabajo doméstico no remunerado	5,8%	5,8%	6,4%	6,0%
Nº de casos	200	200	200	200

Anexo 2: Preguntas utilizadas en los cuestionarios

2.a. Cuestionario “A”

1. ¿Cómo calificaría usted la situación económica general de esta Comunidad Autónoma?

	Económica	Econ. personal	Política
- Muy buena	1	1	1
- Buena	2	2	2
- Regular [NO LEER]	3	3	3
- Mala	4	4	4
- Muy mala.....	5	5	5
- No sabe [NO LEER]	8	8	8
- No responde [NO LEER]	9	9	9

2. ¿...Y la situación económica de la Comunidad? **[LEER]** _____ ↑
3. ¿...Y su situación política? **[LEER]** _____ ↑
4. En general, ¿en qué medida está usted interesado en política? **[LEER RESPUESTAS]**

- Nada interesado/a	1	[IR A Preg. 6]
- Poco (interesado/a).....	2	
- Bastante (interesado/a).....	4	
- Muy (interesado/a).....	5	
- No sabe [NO LEER]	8	
- No responde [NO LEER]	9	

5. ¿Con qué frecuencia...? **[LEER CADA UNA Y DESPUÉS LAS RESPUESTAS]**

	Todos los días	3-4 veces semana	1-2 veces semana	Menos 1 vez a la semana	Nunca	No sabe [NO LEER]	No resp [NO LEER]
- Lee las secciones políticas del periódico (papel y ordenador)	1	2	3	4	5	8	9
¿Con qué frecuencia...							
- Escucha o ve noticias políticas en radio o televisión? [LEER]	1	2	3	4	5	8	9
¿Con qué frecuencia...							
- Escucha o ve otros programas sobre política en radio o televisión? [LEER]	1	2	3	4	5	8	9

A continuación, vamos a hablar de política navarra

6. Como usted sabe, nuestra Comunidad tiene autonomía en Educación, Sanidad, Impuestos... Respecto al nivel de autonomía, ¿se siente usted... **[LEER RESPUESTAS]**

- Muy satisfecho/a..... 1
- Bastante (satisfecho/a).....2
- Ni satisfecho ni insatisfecho/a [NO LEER]..... 3
- Poco (satisfecho/a).....4
- Nada satisfecho/a.....5
- No sabe [NO LEER]..... 8
- No responde [NO LEER]..... 9

7. Si el Gobierno de la Comunidad planteara una cooperación permanente con la Comunidad Autónoma Vasca, usted estaría... **[LEER RESPUESTAS]**

- Muy de acuerdo 1
- Bastante (de acuerdo)2
- Ni acuerdo ni desacuerdo [NO LEER]..... 3
- Bastante en desacuerdo.....4
- Muy en desacuerdo5
- No sabe [NO LEER]..... 8
- No responde [NO LEER]..... 9

8. Considerando los partidos políticos con representación parlamentaria, ¿cómo valora la actuación política de ____)? **[LEER RESPUESTAS: Muy bien, bien, mal y muy mal]**

	Muy bien	Bien	Regular [NO LEER]	Mal	Muy mal	No sabe	No resp.
- EH Bildu	1	2	3	4	5	8	9
- Geroa Bai	1	2	3	4	5	8	9
- Izquierda Esquerra	1	2	3	4	5	8	9
- Partido Socialista de Navarra	1	2	3	4	5	8	9
- Partido Popular de Navarra	1	2	3	4	5	8	9
- Podemos	1	2	3	4	5	8	9
- Unión del Pueblo Navarro	1	2	3	4	5	8	9

A.2.b. Cuestionario “B”

1. ¿Cómo calificaría usted la situación económica general de esta Comunidad Autónoma?

- Buena..... 10
 - Regular **[IR a pregunta 2]**..... 3
 - Mala..... 40
 - No sabe **[NO LEER]** 8
 - No responde **[NO LEER]**..... 9
- 1a.** ¿Cuánto de ____ RESPUESTA ANTERIOR? RESP ANT o muy RESP ANT
- RESP ANT..... 60
 - Muy RESP ANT..... 70
- 2.** ¿Como calificaría la situación económica de la Comunidad?: **[LEER RESPUESTAS]**
- Buena..... 10
 - Regular **[IR a pregunta 3]**..... 3
 - Mala..... 40
 - No sabe **[NO LEER]** 8
 - No responde **[NO LEER]**..... 9
- 2a.** ¿Cuánto de ____ RESPUESTA ANTERIOR? RESP ANT o muy RESP ANT
- RESP ANT..... 60
 - Muy RESP ANT..... 70
- 3.** ¿...Y la situación política?. **[LEER RESPUESTAS]**
- Buena..... 10
 - Regular **[IR a pregunta 4]**..... 3
 - Mala..... 40
 - No sabe **[NO LEER]** 8
 - No responde **[NO LEER]**..... 9
- 3a.** ¿Cuánto de ____ CATI RESPUESTA ANTERIOR? RESP ANT o muy RESP ANT
- RESP ANT..... 60
 - Muy RESP ANT..... 70
- 4.** En general, ¿en qué medida está usted interesado en política? **[LEER RESPUESTAS]**
- Interesado/a 1 **[IR a prg. 4a]**
 - No interesado 2 **[IR a prg. 4b]**
 - No sabe **[NO LEER]**..... 8 **[IR A 5a]**
 - No responde **[NO LEER]**..... 9 **[IR A 5a]**

[Si responde 1=INTERESADO]

4a. ¿Cuánto de **interesado**? Muy o bastante interesado

- Muy interesado..... 1 **[IR A Preg. 5a]**
- Bastante 2 **[IR A Preg. 5a]**

[Si responde 2=NO INTERESADO]

4b. ¿Cuánto de **no interesado**? Poco o nada interesado

- Poco interesado..... 3
- Nada interesado 4

5.1. ¿Con que frecuencia suele leer las secciones políticas del periódico (tanto papel como ordenador) **[LEER RESPUESTAS]**

- Habitualmente **[IR a prg. 5.1.a]**
- Menos de una vez a la semana **[IR a prg. 5.2]** 4
- Nunca **[IR A Preg. 5.2]**..... 5
- No sabe **[NO LEER]**..... 8
- No responde **[NO LEER]**..... 9

[Si responde 1=HABITUALMENTE]

5.1.a. ¿Con qué frecuencia?

- Todos o casi todos los días..... 1
- 3 o 4 veces a la semana 2
- 1 o 2 veces a la semana..... 3

5.2. ¿Suele escuchar o ver noticias políticas en radio o TV? **[LEER RESPUESTAS]**

- Habitualmente **[IR a prg. 5.2.a]**
- Menos de una vez a la semana **[IR a prg. 5.3]** 4
- Nunca **[IR A Preg. 5.3]**..... 5
- No sabe **[NO LEER]**..... 8
- No responde **[NO LEER]**..... 9

[Si responde 1=HABITUALMENTE]

5.2.a. ¿Con qué frecuencia?

- Todos o casi todos los días..... 1
- 3 o 4 veces a la semana 2
- 1 o 2 veces a la semana..... 3

5.3. ¿Suele escuchar o ver otros programas sobre política en radio o TV? **[LEER RESPUESTAS]**

- Habitualmente **[IR a prg. 5.3.a]**
- Menos de una vez a la semana **[IR a prg. 6]**..... 4
- Nunca **[IR A Preg. 6]**..... 5
- No sabe **[NO LEER]**..... 8
- No responde **[NO LEER]**..... 9

[Si responde 1=HABITUALMENTE]

5.1.a. ¿Con qué frecuencia?

- Todos o casi todos los días..... 1
- 3 o 4 veces a la semana 2
- 1 o 2 veces a la semana..... 3

A continuación, vamos a hablar de política navarra

6. Como usted sabe, nuestra Comunidad tiene autonomía en Educación, Sanidad, Impuestos... Respecto al nivel de autonomía, ¿se siente usted... [LEER RESPUESTAS]

- Satisfecho/a **[IR A Preg. 6a]**
- Ni satisfecho ni insatisfecho/a **[NO LEER. IR a PREG.7]**..... 3
- No satisfecho **[IR A Preg. 6b]**
- No sabe **[NO LEER]**..... 8
- No responde **[NO LEER]**..... 9

[Si responde 1=SATISFECHO]

6a. ¿Cuánto de satisfecho? Muy o bastante satisfecho

- Muy satisfecho..... 1 **[IR a prg. 7]**
- Bastante 2 **[IR a prg. 7]**

[Si responde 2=NO SATISFECHO]

6b. ¿Cuánto de no satisfecho? Poco o nada satisfecho

- Poco satisfecho 4
- Nada satisfecho 5

7. Si el Gobierno de la Comunidad planteara una cooperación permanente con la Comunidad Autónoma Vasca, usted estaría... [LEER RESPUESTAS]

- Acuerdo.....10
- Ni acuerdo ni desacuerdo **[NO LEER. IR A PREGUNTA 8]**.....3
- Desacuerdo.....40
- No sabe **[NO LEER]**.....8
- No responde **[NO LEER]**.....9

7a. ¿Cuánto de ____ CATI RESPUESTA ANTERIOR? RESP ANT o muy RESP ANT

- RESP ANT 60
- Muy RESP ANT 70

8. Considerando los partidos políticos con representación parlamentaria, ¿cómo valora la actuación política de ____)?

8.1.EH Bildu? [LEER RESPUESTAS]

- Bien..... 10
- Regular **[NO LEER, ANOTAR RESPUESTA ESPONTÁNEA Y SALTAR LA PREGUNTA 8.2.]** 3
- Mal..... 50
- No sabe **[NO LEER]**..... 8
- No responde **[NO LEER]**..... 9

8.1.a. ¿Cuánto de ____ RESPUESTA ANTERIOR? RESP ANT o muy RESP ANT

- RESP ANT 60
- Muy RESP ANT 70

8.2. ¿...cómo valora la actuación política de Geroa Bai? **[LEER RESPUESTAS]**

- Bien..... 10
- Regular **[NO LEER, ANOTAR RESPUESTA ESPONTÁNEA Y SALTAR LA PREGUNTA 8.3.]** 3
- Mal..... 50
- No sabe **[NO LEER]**..... 8
- No responde **[NO LEER]**..... 9

8.2.a. ¿Cuánto de ____ RESPUESTA ANTERIOR? RESP ANT o muy RESP ANT

- RESP ANT 60
- Muy RESP ANT 70

Y así todos los partidos mostrados en la pregunta 8 de la versión A.