

La encuesta telefónica como *election day poll* *

por Ignacio Zuasnábar

El autor

Sociólogo, DEA en estudios latinoamericanos por la Universidad del País Vasco y candidato a doctor en Sociología por la Universidad de Deusto.

En algunas partes del mundo, las encuestas telefónicas se han comenzado a usar como alternativa de las encuestas "a boca de urna" para realizar pronósticos el propio día de la elección. En el 52º Congreso de WAPOR en París (setiembre de 1999), Ottar Hellevik,

del Departamento de Ciencia Política de la Universidad de Oslo, presentó un artículo sobre este tema a partir de la realidad noruega.¹

En la reciente elección del 31 de octubre en Uruguay, Telemédios (empresa telefónica de Equipos/Mori) realizó una experiencia piloto con el fin de evaluar las bondades y dificultades de esta metodología para anticipar los resultados electorales.

El objetivo del artículo es analizar la experiencia recogida y comentar las facilidades y dificultades de la aplicación de las encuestas telefónicas en los actos electorales.

1. Metodología

Durante el día de la elección se realizaron 770 entrevistas telefónicas en todo el país. Se comenzó a encuestar a las 13.00 horas y se finalizó a las 19.00 (el horario de votación fue de 8.00 a 19.30). Se encuestó en Montevideo, en 132 ciudades, villas y pueblos (de hasta 1000 habitantes) del interior del país, y en 18 zonas

* Trabajo presentado en el Primer Seminario Regional de WAPOR (World Association for Public Opinion Research); Punta del Este, Uruguay, 11, 12 y 13 de noviembre de 1999.

¹ Ottar Hellevik: "Telephone panels as an alternative to exit polls. Experiences from Norway". Ponencia a la Conferencia de WAPOR, París, 1999.

rurales. La muestra fue estratificada por departamento, de acuerdo con el tamaño de su padrón electoral; dentro de cada uno, los casos se distribuyeron por localidades y zonas rurales en forma proporcional a su población. Se encuestaba sólo a personas que ya hubieran ido a votar. Si quien contestaba el teléfono no cumplía con esta condición, se solicitaba a otra persona del hogar que sí lo hubiera hecho.

Participaron de la experiencia 13 encuestadores, todos ellos pertenecientes al equipo permanente de Telemédicos. Se efectuó un total de 2252 llamadas, de las cuales el 34% fueron exitosas (es decir, derivaron en una encuesta válida). Los motivos de no éxito fueron diversos: la mayoría (914 casos) correspondió a teléfonos en los que nadie contestó (se incluyen aquí los números ocupados y aquellos en los que se encontraron contestadores automáticos o máquinas de fax asociados); en 365 casos nadie del hogar había concurrido aún a votar; 149 personas rechazaron ser encuestadas (7%), y otras 54 (2%) interrumpieron la entrevista antes de finalizada.

Resultados de las llamadas realizadas

Total de llamadas	2.252
Encuestas válidas	770
No contesta	914
Filtradas (aún no había votado)	365
Rechazos	149
Interrumpidas	54

La duración promedio de las encuestas fue de 1 minuto y 32 segundos, y cada operador realizó promedialmente 12 entrevistas válidas por hora.

Se utilizó un cuestionario estructurado, que recogía información sobre voto para presidente y senadores. También se relevaron datos acerca del momento en que se decidió el voto, sobre los cambios de voto en la última semana (y, en este caso, sobre a qué partido pensaba votar antes), y sobre las expectativas respecto a quién sería el ganador de la elección. Por último, se registraron variables de base de los entrevistados: sexo, edad, nivel educativo, lugar de residencia, lugar de nacimiento y voto en la elección anterior.

2. Procesamiento de la información

La utilización de un CATI permitió que la información recogida por los encuestadores alimentara en tiempo real una base de datos. En cualquier momento de la tarde se pudieron realizar consultas sobre la distribución de la votación.

Los resultados se ponderaban de acuerdo con criterios geográficos (aunque la muestra final era fielmente proporcional a la distribución geográfica de la población, las consultas durante la tarde no necesariamente se ajustaban al parámetro), y también según criterios políticos (voto en la elección anterior).

3. Resultados

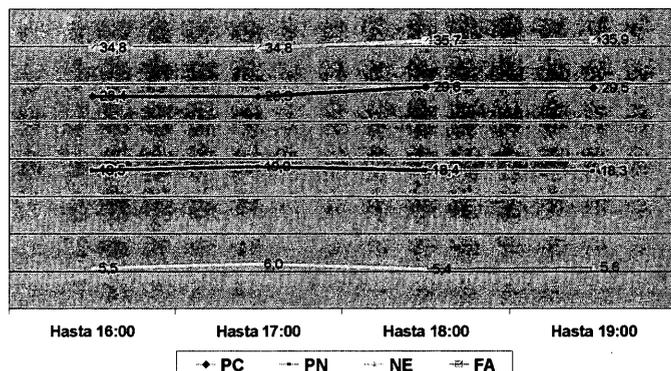
El porcentaje neto de personas que no manifestaron su voto fue del 22%. Sin embargo, como efecto de la ponderación (que eliminaba a las personas que no informaban sobre su voto anterior, que en muchos casos tampoco manifestaban su voto actual), la proporción de *no contesta* se redujo considerablemente (a un entorno del 10%, con variaciones según las horas).

Los resultados obtenidos fueron relativamente estables hora a hora, tras superar una masa crítica de encuestas realizadas (aproximadamente 350 en todo el país) (ver gráfico). La tabla que se presenta a continuación enseña cómo fue evolucionando la cantidad de encuestados en Montevideo y en el interior del país.

Evolución por hora de la cantidad de encuestas

	Hasta 16.00 h.	Hasta 17.00 h.	Hasta 18.00 h.	Hasta 19.00 h.
Montevideo	199	278	332	255
Interior	147	222	290	415
Total del país	346	500	622	770

EVOLUCION POR HORA DE LA MANIFESTACION DE VOTO



Aunque el patrón predominante es la estabilidad en los resultados, cabe señalar que —especialmente a partir de las 17.00 h.— se encuentran algunas variaciones. El Partido Colorado y el Frente Amplio incrementan levemente su proporción de votantes, al tiempo que decrecen —también levemente— los del Partido Nacional y el Nuevo Espacio.

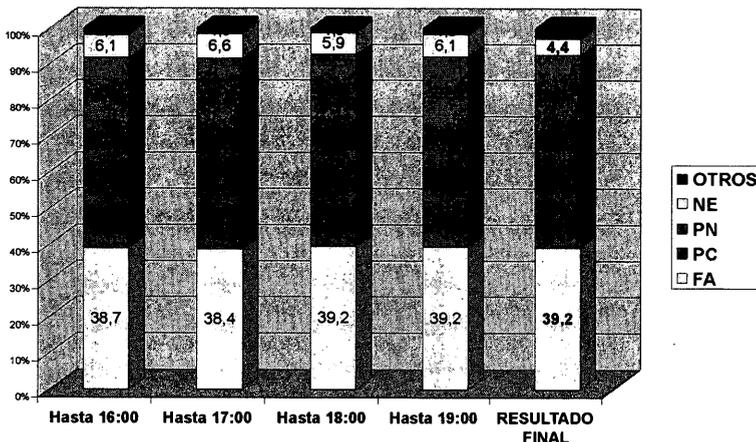
Las variaciones máximas para cada partido en el correr de la tarde fueron: 1,2 para el Partido Colorado (28,4 a las 16.00 h. y 29,6 a las 18.00 h.), 1,1 para el Frente Amplio (34,8 hasta las 17.00 h. y 35,9 a las 19.00 h.); 0,7 para el Partido Nacional (19,0 y 18,3 a las 17.00 y a las 19.00 h. respectivamente), y 0,4 para el Nuevo Espacio (6,0 y 5,4 entre las 17.00 y las 18.00 h.).

4. Proyecciones y comparación con el resultado

A partir de los datos de la encuesta fue posible proyectar, hora a hora, escenarios de resultado final. Las personas que no manifestaron su voto se distribuyeron en forma proporcional al peso que cada partido tenía en el conjunto de los que sí lo hicieron.

El gráfico que se presenta a continuación enseña estas proyecciones y su ajuste respecto al resultado final de la elección.

PROYECCIONES POR HORA Y RESULTADO
(Asignando los "no contesta"
proporcionalmente al peso de cada partido)



El siguiente cuadro resume las diferencias de las proyecciones respecto al resultado final.

Evolución por hora de la cantidad de encuestas

	Hasta 16.00 h.	Hasta 17.00 h.	Hasta 18.00 h.	Hasta 19.00 h.
FA	0,5	0,8	0,0	0,0
PC	0,3	0,6	0,6	0,3
PN	1,1	0,6	1,4	1,6
NE	1,6	2,2	1,4	1,6
Otros	0,9	1,3	1,6	1,2
Promedio	0,9	1,1	1,0	0,9
Máxima	1,6	2,2	1,6	1,6
Mínima	0,3	0,6	0,0	0,0

Las proyecciones realizadas fueron muy cercanas al resultado final de la elección. Las diferencias promedio oscilaron entre un máximo de 1,1 y un mínimo de 0,9. En algunos casos —como el del Frente Amplio—, la muestra final (a las 19.00 h.) fue más ajustada al resultado real que las mediciones de horas anteriores. Para el Partido Nacional y el Partido Colorado, curiosamente, las proyecciones más cercanas al resultado final fueron las efectuadas a las 17.00 y 16.00 h. respectivamente.

Los resultados sugieren que, aunque con menor grado de confiabilidad, se podrían haber realizado proyecciones razonables sobre el resultado final mucho antes de que cerraran las mesas de votación. De hecho, las diferencias promedio a las 16.00 fueron de la misma magnitud que las de las 19.00 h.

La muestra estimó muy razonablemente las votaciones del Frente Amplio y del Partido Colorado, subestimó en 1,6 el resultado del Partido Nacional y sobreestimó en igual proporción el del Nuevo Espacio. Estas diferencias pueden haber sido ocasionadas, razonablemente, por las diferencias entre el universo de muestreo (hogares con teléfono) y el universo a analizar (conjunto del electorado). De acuerdo con los perfiles socioeconómicos conocidos de los electorados, es posible suponer que, dentro de los hogares con teléfono, los nuevospacistas están sobrerrepresentados con relación al total de los votantes, mientras que los nacionalistas están subrepresentados.

Pero, más allá de estas diferencias, el ajuste global de las proyecciones respecto al resultado definitivo fue más que satisfactorio. Las diferencias con el resultado final, para todos los partidos (y al menos a partir de las 16.00 h.) fueron totalmente explicables por el margen de error de la muestra a un intervalo de confianza del 95%.

5. Ventajas y limitaciones

A la luz de la experiencia recogida, es posible establecer un conjunto de ventajas e inconvenientes de utilizar encuestas telefónicas como *election day poll*. Algunas de ellas refieren a cualidades de la metodología en general, y otras a la forma en que ésta fue aplicada el 31 de octubre pasado.

La ventaja principal de esta herramienta es, probablemente, la posibilidad de anticipar el resultado final a una hora relativamente temprana. Salvo que exista una diferencia importante entre el comportamiento electoral de las personas que votan hasta las 16.00 h. y las que lo hacen más tarde, es esperable que las proyecciones a esa hora se ajusten razonablemente al resultado final. De cualquier forma, para mejorar el nivel de confianza o el margen de error de los resultados en las primeras horas de la tarde, el número de encuestas por hora debería ser mayor que el que se realizó el domingo 31.

Otra ventaja de la encuesta telefónica —esta vez con relación a la boca de urna— es la señalada por Hellevik en su artículo, respecto a la familiaridad de las metodologías.² La encuesta telefónica se maneja con procedimientos que son generalmente más conocidos por toda la estructura operativa, razón por la cual se evita el riesgo de que puedan fallar procesos complejos diseñados exclusivamente para ese día y a los cuales los encuestadores, supervisores y técnicos no están totalmente adaptados.

La posibilidad de trabajar con la misma metodología que se utiliza en las encuestas pre-electorales (siempre que éstas sean también —al menos en parte— telefónicas), brinda, además, mayor capacidad de comparación con los resultados de las últimas semanas, lo que permite detectar o confirmar tendencias que ayuden a mejorar las proyecciones.

Una cuarta ventaja de la encuesta telefónica es la capacidad de supervisión y control directo de los encuestadores, así como de despejar colectivamente cualquier duda sobre situaciones confusas que pueden presentarse en el desarrollo de una encuesta.

Otro elemento importante es que la posibilidad de recolectar información adicional sobre los encuestados (más allá de qué votó) puede permitir, por un lado, identificar y corregir potenciales sesgos de la muestra. Y por otro lado, facilita la elaboración de hipótesis sobre el comportamiento de los *no contesta*, con algún sustento mayor que la simple asignación proporcional de acuerdo con el peso de cada partido (por razones operativas, sin embargo, esta última opción fue la utilizada el domingo 31).

² *Ibidem.*

Por último, cabe señalar que, al menos en la experiencia realizada en esta elección, el porcentaje de *no contesta* de la encuesta telefónica (22%) fue algo menor que el que obtuvieron las encuestas a boca de urna conocidas (en el entorno del 30%).

Las limitaciones provienen, por un lado, de la diferencia señalada entre el universo de análisis y el universo de muestreo. En el caso de Uruguay, en Montevideo la población sin teléfono es una proporción relativamente baja —aunque no irrelevante— del total; en el interior, sin embargo, la diferencia entre ambos universos se acrecienta considerablemente. A partir de la experiencia de la última elección, y con el tipo de ponderación utilizada, los sesgos introducidos por esta limitación fueron relativamente modestos. Sin embargo, es un elemento que debe ser considerado al enfrentarse a nuevas situaciones electorales (por ejemplo, la segunda vuelta del 28 de noviembre).

Otro punto quizá discutible de la experiencia realizada puede ser la utilización de un ajuste *ex post* (ponderación) de la muestra en función del voto anterior, especialmente por el efecto de eliminación de quienes no responden. Si los votantes anteriores de un partido que no lo manifiestan se comportaran distinto, en la elección actual, de los que sí lo manifiestan, este tipo de ponderación puede generar algún tipo de sesgo en los resultados. Los ajustes según el voto anterior, sin embargo, son de habitual utilización en distintos países del mundo (incluido Uruguay) para corregir muestras electorales, tanto las aplicadas mediante entrevistas de calle como las telefónicas.

Una tercera limitación es que el número de encuestas que es posible realizar por vía telefónica es sensiblemente menor que el que se alcanza con una encuesta a boca de urna. Los márgenes de error e intervalos de confianza de esta última son, generalmente, mejores que los de la telefónica.

Y, por último (aunque seguramente hay muchas limitaciones que no se han incluido aquí), la encuesta a boca de urna (mediante la corrección por escrutinio) puede acercarse en forma mucho más exacta que la telefónica al comportamiento de quienes no responden qué votaron, con lo cual sus proyecciones hacia un resultado final pueden ser mucho más precisas.

6. Conclusiones

La experiencia realizada permite, en primer lugar, corroborar que la encuesta telefónica es un método válido y útil para anticipar resultados electorales el día de una elección.

La experiencia internacional es sugerente respecto a los posibles alcances de la metodología. Hay países (como Noruega) en los cuales está prohibida la realización de encuestas a la salida de las mesas de votación, por lo que la

encuesta telefónica es una muy buena alternativa. Hay otros países en los que los resultados finales se conocen muy rápidamente luego de terminada la elección, por lo cual las empresas encuestadoras no tienen suficiente tiempo para realizar una corrección por escrutinio de sus resultados a boca de urna. También en estos casos la encuesta telefónica es una herramienta sumamente útil por su menor índice de rechazo, el mayor volumen de información recogida y la velocidad de acceso a la información.

En Uruguay, por el momento, no existen mayores problemas para que los encuestadores a boca de urna realicen su trabajo, y además la demora en conocer los resultados oficiales definitivos da la posibilidad de ajustar los resultados de acuerdo con el escrutinio (lo que les da mayor precisión a las proyecciones).

La encuesta telefónica, sin embargo, mantiene la ventaja de la rapidez para anticipar los resultados, y tiene menor proporción de no respuesta. En cuanto a la precisión de las proyecciones, al menos según la experiencia recogida el 31 de octubre, el ajuste respecto al resultado final es más que adecuado.

Seguramente son necesarias otras pruebas del instrumento para un juicio definitivo sobre el tema, pero en estas condiciones parece razonable comenzar a pensar en la encuesta telefónica como una metodología válida para anticipar resultados el día de la elección. Posiblemente no como sustitutiva de las encuestas a boca de urna (cada una tiene sus ventajas y desventajas) pero sí, al menos, como complementaria.

Resumen

Las encuestas telefónicas han comenzado a emplearse como método para realizar pronósticos el mismo día de las elecciones, como alternativa o complemento de las conocidas encuestas a boca de urna que a estos fines se emplean casi en todo el mundo. En los comicios del 31 de octubre en Uruguay, Equipos/Mori realizó una experiencia piloto con el fin de evaluar las bondades y dificultades de este instrumento para anticipar los resultados electorales. En este artículo se analiza la experiencia y se apuntan algunas ventajas y desventajas relativas de la encuesta telefónica frente a los métodos tradicionales.