

## **SOBRE ENCUESTAS TELEFÓNICAS Y POLÍTICAS PÚBLICAS BASADAS EN LA EVIDENCIA (PROVINCIA DE BUENOS AIRES, 2019)**

*Juliana Díaz<sup>1</sup> y Mariana Specogna<sup>2</sup>*

Este trabajo surge en el marco de un estudio más amplio sobre siniestralidad y cultura vial diseñado e implementado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación con la colaboración de la Subsecretaría de Gestión Gubernamental para la recolección de datos para el Municipio de Saladillo y Junín<sup>3</sup>. Desde este último organismo garantizamos, entre otros aportes, la realización de encuestas telefónicas. En ese marco, se organizaron encuentros semanales “de seguimiento o puesta en común” entre los/as cuatro encuestadores/as y la coordinadora de campo para compartir las experiencias, dificultades, etc. Surgieron de allí cuestiones que resultaron llamativas en cuanto a determinadas pautas de respuesta de los/as encuestados/as, que llevaron a indagar más profundamente respecto a la herramienta metodológica de las encuestas telefónicas.

Por ese motivo, tenemos como objetivo contribuir al conocimiento sobre las limitaciones, potencialidades y posibles estrategias metodológicas de las encuestas telefónicas en casos sobre seguridad dependientes de organismos públicos institucionalizados del Estado. De esta manera, nuestra primera idea fue corroborar/refutar una hipótesis inicial que supone la existencia de una relación entre la encuesta telefónica como herramienta de recolección de datos (donde, si bien es anónima, se llama a hogares desde un organismo estatal que, en principio, podría suponerse capaz de juzgar, perseguir y castigar) y el discurso *políticamente correcto* justificado desde afirmaciones punitivistas instaladas en el sentido común social (Rodríguez Alzueta, 2019). Finalmente, el trabajo arrojó más información sobre la construcción e implementación del instrumento y de ciertas situaciones que atravesaron los encuestadores a lo largo de sus jornadas laborales.

1. Licenciada y profesora en Sociología por la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la UNLP. Es becaria doctoral de CONICET en el Laboratorio de Estudios en Sociología y Economía del Trabajo del Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (LESET-IdIHCS). Docente en escuelas secundarias.

2. Socióloga de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la UNLP, Magister en Políticas y Gestión en Salud de la Università degli Studi di Bologna. Docente de la Facultad de Cs Médicas de la UNLP. Trabajadora del Ministerio de Salud de la Provincia de Bs. As.

3. Las autoras participamos en este proyecto hasta noviembre del 2019.

Todo esto en un marco de gestión del conocimiento como vínculo indispensable para generar evidencia en la toma de decisiones públicas y con la convicción de que mejores intervenciones en el uso de la investigación en las políticas pueden conducir a políticas públicas más efectivas (Weyrauch, 2009).

Para ello, primero realizamos un análisis documental con fuentes secundarias a partir de los aportes que han realizado científicos sociales sobre seguridad (particularmente vial) y la encuesta telefónica como recurso metodológico más óptimo para investigaciones semejantes a la que presentamos. Además, llevamos a cabo una entrevista grupal en profundidad a los/las encuestadores/as de la Subsecretaría de Gestión de Gobierno contratados específicamente para este estudio sobre el Partido de Saladillo.

En síntesis, el trabajo se estructura de la siguiente forma: primero se presentan cuestiones teóricas sobre la seguridad vial entendida como problema y preocupación social de salud pública. Luego, recuperamos aportes de distintos/as investigadores/as respecto a la herramienta metodológica de las encuestas (particularmente telefónicas). Seguido a eso, recopilamos los resultados encontrados a partir del análisis de las entrevistas en profundidad a los/as encuestadores/as en diálogo con el material bibliográfico trabajado. Finalmente, mencionaremos las conclusiones alcanzadas hasta el momento.

## **Sobre seguridad (vial) en la provincia de Buenos Aires**

Actualmente, existen una gran cantidad de publicaciones, congresos temáticos y equipos de investigación que abordan cuestiones en relación a la seguridad vial y la demanda social al Estado por responsabilizarse en el tema. Dentro de la amplitud de tópicos que aborda la cuestión de la seguridad en general, hemos encontrado varios textos que estudian distintos conflictos en torno a la seguridad vial en países extranjeros como los de Sánchez (2008), Novoa y otros (2009); Miró Llinares y Bautista Ortuño (2015) y Meneses Falcón y otros (2009) en España; Pico Merchán y otros (2011) en Colombia; Sagástegui (2010) en Perú, entre tantos.

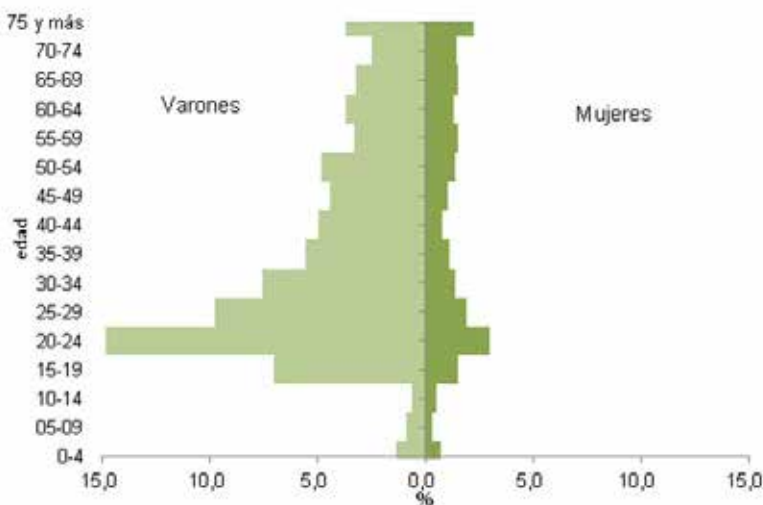
En lo que respecta a Argentina, vemos que los estudios del tema son más acotados. Hasta ahora, encontramos textos como los de Oppezzo (2008), Serafinoff (2008), Beltramo y Carrera (2007) y Foschiatti y otros (2002). Pudimos observar también, textos como los de Escanés, Botero y Cardona (2014) que ofrecen un estudio comparativo sobre la seguridad vial de Argentina, Colombia, México y Chile (siendo los resultados argentinos los más alarmantes).

En la Argentina, las fatalidades por los hechos de tránsito afectan principalmente al segmento joven de la población entre 15 y 34 años, convirtiéndose en este caso en la pri-

mera causa de muerte y generando una gran *carga de la enfermedad*<sup>4</sup> sobre la población en términos de años de vida perdidos y afectados por discapacidad (Ministerio de Transporte de la Nación, 2018).

Por su parte, y como breve descripción de las consecuencias de los siniestros viales, según las estadísticas de la Unidad del Observatorio y Estadísticas de Seguridad Vial dependiente al Ministerio de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, observamos algunos resultados alarmantes. Según el informe 2017, ocurrieron 1.369 fallecimientos por siniestros viales, de los cuales, una gran mayoría son varones de entre 20 y 24 años, tal como indica el siguiente gráfico:

Gráfico 1: porcentaje de fallecidos por siniestros viales según género y edad. Provincia de Buenos Aires, 2017.

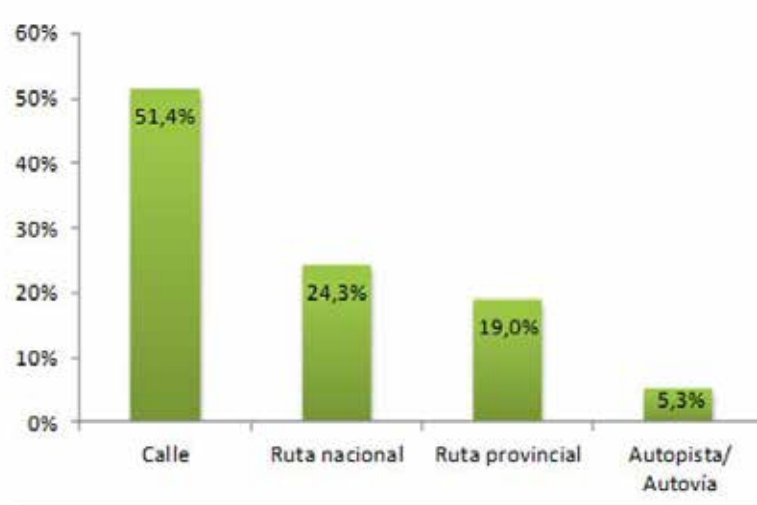


Fuente: Unidad del Observatorio y Estadísticas de Seguridad Vial

A su vez, la gran mayoría de estos siniestros –que acarrearán resultados fatales en muchas de las víctimas– suceden principalmente en las vías de tránsito con límites de velocidad más bajos. Esta afirmación se comprueba en el siguiente cuadro:

4. "Carga de enfermedad" es un concepto muy usado en salud pública y epidemiología para cuantificar las pérdidas de la salud de una población. Pueden hacer alusión a las consecuencias mortales (años de vida perdidos por muerte prematura) como consecuencias no mortales (años de vida saludables perdidos por discapacidad).

Gráfico 2: porcentaje de fallecidos por siniestros según vía de ocurrencia. Provincia de Buenos Aires, 2017.



Fuente: Unidad del Observatorio y Estadísticas de Seguridad Vial

Esta información nos permite ilustrar brevemente por qué la seguridad vial está en agenda y es un gran problema de salud pública. Además, resulta necesario posicionarnos con una mirada sobre lo que ocurre en las calles desde una perspectiva más socio-antropológica. Así, tomamos la propuesta de Wright (2010) y su conceptualización de la antropología vial, en la cual los ciudadanos (específicamente los argentinos) parecen transformar los signos, que deberían tener un mensaje literal, único e inconfundible, en símbolos. Los signos (señales) de tránsito son reinterpretados en una *performance vial* generalmente sujeta al intérprete del conductor o peatón de turno y es allí donde se convierten en símbolos. Cada *performance vial* da cuenta en realidad, de una forma de ocupar espacios sociales y de *interpretar* las leyes y reglas viales.

Así, las reglas parecen ser la *actualización performativa de las normas viales*, que lleva verdaderamente a la generación de un sistema paralelo práctico de normas, las *normas nativas*, a partir de las cuales sabemos qué hacer en cada situación que puede procesar nuestro *saber vial*. Los *saberes viales* son los conjuntos de conocimientos acerca de las prácticas viales y qué corresponde o no hacer en cada situación. Estos saberes derivan de las prácticas coti-

dianas y de su acumulación a lo largo de la socialización (a lo largo de la incorporación de prácticas sociales que todos los sujetos atravesamos en la vida). (Wright, 2010: 11)

En este sentido un estudio sobre cultura vial no podía dejar de interpelarnos sobre qué sucede con quienes actúan en la vía pública y, además, contestarían nuestras preguntas. Por estos motivos, resulta fundamental poder intervenir desde el Estado construyendo un diagnóstico acertado desde instituciones varias para asegurar un mayor bienestar poblacional general. En función a esa demanda es que emerge el estudio cuali-cuantitativo sobre siniestros viales y cultura vial en el partido de Saladillo, con el fin de generar información y conocimiento para definir políticas de seguridad vial en el resto de la Provincia de Buenos Aires.

Entre varias técnicas metodológicas efectuadas para la realización de dicho estudio (observaciones en distintos puntos del espacio público, entrevistas en profundidad, entre otros, análisis de datos secundarios) hemos realizado 447 encuestas telefónicas en dos etapas.

### **Sobre la encuesta telefónica**

Para poder construir conocimientos nuevos sobre la herramienta metodológica en cuestión, primero recuperaremos qué se ha escrito al respecto. Si bien existen otros estudios, como el de Santos (2005), que se han enfocado en el diseño y elaboración de encuestas, a nosotras nos interesa hacer foco en la práctica de las encuestas telefónicas.

Partimos, entonces, de un manual clásico de metodología (Dalle, Sautú y Elbert, 2005) que define a la encuesta como la herramienta de aplicación metodológica de procedimiento estandarizado que sirve para recolectar información (oral o escrita). Para su uso, los autores presentan una serie de consejos que aseguren la obtención de datos seguros y confiables. Entre ellos encontramos que hay que atender a que las preguntas de la encuesta respondan a los objetivos de la investigación que se pretende realizar. Además, la redacción de las mismas debe ser clara y sencilla de modo tal que puedan leerse siempre igual a cada encuestado/a. Y finalmente, el/la encuestador/a debe tener una actitud serena, dar tiempo a quien esté siendo entrevistado/a para responder, sin influir en la respuesta. Por otro lado, también advierten sobre las ventajas y las limitaciones de esta herramienta. En cuanto a su potencialidad, vemos que es capaz de abarcar un amplio abanico de cuestiones dentro de un mismo estudio y que facilita la comparación de resultados que, a su vez, tienen la posibilidad de ser generalizables y representativos. Sin embargo, dentro de los obstáculos comprobamos que no resulta una herramienta adecuada cuando se estudian poblaciones con dificultades para la comunicación verbal. A su vez, la información obtenida

por respuesta es muy restringida dado que las opciones suelen ser cerradas. Finalmente, también es de destacar que la carencia de referencias contextuales limita la interpretación de datos.

García-Continente y otros (2013) trabajan específicamente en las encuestas telefónicas. Para ello, destacan el hecho epocal que se distingue por una gran disminución de cobertura de teléfonos fijos en hogares españoles con la aparición del teléfono móvil. Una estrategia interesante que utilizaron para evitar el sesgo muestral fue el siguiente: se ocuparon en llamar a teléfonos fijos recuperados del directorio telefónico y teléfonos móviles, provenientes de una generación aleatoria de cabeceras existentes. Sin embargo, para evitar que las personas que cuentan con teléfono celular y fijo respondan la encuesta en dos ocasiones, se consulta a los que responden por celular si poseen también teléfono fijo en su hogar particular. En caso afirmativo, esas encuestas son inmediatamente desestimadas, tomando mayor validez el resultado obtenido desde el número fijo.

Asimismo, Castañeda Abanto y Jiménez (2007) también han ofrecido algunos aportes al respecto. Se piensa al/a investigador/a, ya no solo como aquel/la que debe trabajar rigurosamente para construir datos confiables, sino como sujeto social atravesado/a por la interrelación que surge al momento de realizar el trabajo de campo. Así, vemos que el entrevistador telefónico aparece como sujeto invisible al que, por más que nos diga su nombre, no deja de ser un anónimo y, por tanto, desconocido. En consecuencia, muchas veces, los/as encuestados/as hacen catarsis con la persona que esté realizando la encuesta telefónica (sobre todo cuando las encuestas abordan temáticas sensibles para la comunidad). Incluso, puede ser que estos diálogos transformen, de alguna forma, al investigador mismo. Dicho en palabras de los autores:

(...) involucrarse en el proceso de recolección de datos, implica para el investigador un compromiso no solo con la impecabilidad que debe tener la generación de conocimientos a la ciencia, sino también con los involucrados, quienes no solo son sujetos que emiten información mecánicamente, también son personas con expectativas que merecen ser escuchadas. (Castañeda Abanto y Jiménez, 2007: 157)

El aporte de los/las sujetos resulta fundamental ya que no únicamente dan cuenta de la imposible objetividad total de los resultados estadísticos (dado que son construidos por sujetos), sino que también pone a los/as encuestadores/as y los/las encuestados/as como sujetos que resultan afectados de alguna manera al realizar la encuesta. Ese momento, según el cuidado que tenga el/la investigador/a puede ser catártico, molesto o hasta violento para el sujeto. Por eso es sumamente importante el modo en que se comunican las preguntas y se interpretan las respuestas.

Díaz de Rada (2001) tiene en cuenta los factores sociales para evitar o reducir el posible error de cobertura. Por eso, agrega nuevos consejos a tener en cuenta para los/as encuestadores/as como, por ejemplo, asegurar la menor invasión de privacidad posible a los/as encuestados/as, tener mucha sensibilidad a la hora de tratar temáticas delicadas en las preguntas y asegurar el anonimato de quienes son encuestados/as. Asimismo, otros autores como Trujillo Carmona y Serrano del Rosal (2003) han ofrecido aportes a tener en cuenta al momento de las llamadas o, incluso, para elaborar estrategias adecuadas de modos y momentos de comunicación para encontrar a distintos sujetos de la muestra. Estos estudios son para no correr el riesgo de perder representatividad en la muestra estadística (Galán y otros, 2004).

### **Lo que las encuestas no muestran**

El equipo de encuestadores/as estuvo formado por cuatro jóvenes con distintas experiencias laborales: uno de 18 años estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP y una de 24 años egresada de la Licenciatura y Profesorado en Sociología por la UNLP en el turno mañana. En el turno tarde trabajaron una joven de 26 años que está terminando sus estudios en la Facultad de Trabajo Social de la UNLP y que, además, ha tenido experiencia previa realizando encuestas telefónicas en otros espacios como consultoras políticas privadas, con un joven de 20 años que cursa el 2.º año de Abogacía en la misma institución.

Una vez concluido el trabajo de recolección de datos a través de las encuestas telefónicas, se realizó una entrevista grupal a los/as cuatro encuestadores/as para indagar sobre sus experiencias en términos laborales y sus percepciones sobre las respuestas de los/as encuestados/as y el instrumento en general.

Los/as cuatro jóvenes fueron contratados/as para realizar dos etapas de encuestas telefónicas en la ciudad de Saladillo con dos formularios elaborados con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Nación (siendo luego extendido el contrato para realizar una encuesta presencial en Saladillo reformulada por el equipo de trabajo de la Subsecretaría del Ministerio de Gobierno de PBA). La primera etapa se orientaba a indagar experiencias y vivencias de siniestros viales (quedando al final algunas preguntas personales como el género, nivel educativo, acceso a cobertura médica, entre otras). La segunda etapa era más extensa y se ordenaba en tres ejes mencionados por las/os encuestadoras/es (el primero sobre el comportamiento personal en la vía pública, el segundo sobre el tránsito en general y el último repetía las preguntas personales).

Podemos sistematizar los hallazgos de las entrevistas de la siguiente manera:

1. Sobre la selección al azar: el primer problema visibilizado por los/as encuestadores/as fue la pregunta sobre la aleatorización del entrevistado en el hogar, que buscaba evitar el típico sesgo de las encuestas telefónicas ya revisado en el apartado anterior. Se solicitaba que la misma sea respondida por la próxima persona en cumplir años que sea mayor a 16 años del hogar (solo se encuestaban hogares particulares). Según las/os entrevistadores/as esta pregunta generó un sesgo mayor puesto que tendían a responder mayormente aquellas personas mayores que vivían solas y, por lo tanto, eran las próximas a cumplir años en el hogar. Lo que también comentaron acerca del criterio es que los/as encuestados/as solían confundirse con la pregunta, no comprendían lo que se les estaba preguntando y/o no entendían en qué se relacionaba con la seguridad vial y, por eso, rápidamente colgaban el teléfono.

2. Redacción: resulta fundamental la dirección en que se orienta la encuesta en relación a cómo está redactada (Marradi, Archenti y Piovani 2007: 213). Un ejemplo claro que cuentan los/as encuestadores/as a partir de su experiencia es cuando tienen que indagar por el consumo de alcohol a los/as conductores/as. En principio se preguntaba “¿Usted consume alcohol antes de conducir su vehículo?” y casi la totalidad de las respuestas resultaban negativas. Al discutirlo grupalmente, resultaba evidente que los/as sujetos/as dieran una respuesta aceptada bajo el marco legal existente (teniendo en cuenta que nosotros/as llamábamos desde una institución pública estatal). Por ese motivo, para la tercera prueba se decidió modificar el modo de preguntar de la siguiente manera: “Si usted está en una fiesta/reunión o evento donde se consume alcohol, ¿qué hace con su vehículo?”. Si bien todavía no tenemos los resultados estadísticos de ese estudio, según las entrevistas que se hicieron a los y las encuestadores/as, su percepción es que la respuesta fue más variada y, por ende, más *honestas*. Creemos entonces que este nuevo modo de preguntar, acerca el/la encuestador/a al encuestado/a, afianzando un lazo de confianza *ficticio* que permite al encuestado/a salirse de la sensación de estar siendo examinado y brindar datos fehacientes.

3. Orden de preguntas: Es interesante analizar el orden en que han sido pensadas las preguntas en relación al modo en que los/as sujetos/as las contestan. Esto es algo que los/as encuestadores/as han notado especialmente en la segunda etapa de la encuesta telefónica. Separaron los ejes que preguntaban por el comportamiento personal del/a encuestado/a en el tránsito, respecto a las percepciones del tránsito en general del partido. En ese sentido, los/as encuestadores/as afirmaron observar cierta tendencia de respuesta donde todos asumen tener un comportamiento ejemplar en el manejo social del tránsito percibiendo, a su vez, la situación general como desastrosa. A simple vista los/as encuestadores/as notaron una diferencia abismal entre las respuestas de los y las encuestados/



as frente a las preguntas por sus hábitos en el tránsito, respecto a las opiniones por las conductas en general de los/as otros/as.

Otro ejemplo que pone en relación los dos ítems, surgió con la opinión de los/as encuestados/as que tendían a apoyar políticas más punitivistas para mejorar el tránsito frente a sus percepciones del tránsito en general. En una primera etapa, se preguntaba por el conocimiento de la Ley Nacional de Tránsito, que supone una pena de arresto frente a las infracciones de tránsito graves (como realizar picadas, conducir alcoholizado, entre otras) y su opinión respecto a la misma. En términos generales, según la percepción de los/as encuestadores/as la gran mayoría aseguraba estar de acuerdo con la pena y hasta la consideraba insuficiente. No obstante, cuando volvimos a realizar la encuesta presencial modificamos ese apartado. Como resultado, comentan los/as encuestadores/as que había muchos casos que se contradecían. Así, primero decían que veían al tránsito en Saladillo mucho peor que hace dos años. Sin embargo, cuando se introducía el tema de las penas de arresto a infractores de tránsito recurrentes en Saladillo desde el 2017, encontramos que entonces manifestaban que el tránsito había mejorado un poco.

4. Las encuestas por etapas: La idea de hacer una encuesta telefónica en dos etapas surgió para poder alcanzar una mayor amplitud de información sin ocupar demasiado tiempo al/a encuestado/a en una llamada. Sin embargo, encontramos un fuerte rechazo en las personas que ya habían sido encuestadas una primera vez y se les solicitaba realizar una segunda etapa. Si bien algunos/as accedieron a realizarla, los/as encuestadores/as notaron cierto desgano, disconformidad y desconfianza por parte de quienes respondían la encuesta. Dicho esto, nos interesa indagar qué cosas percibieron los y las encuestados/as sobre la experiencia en sí, es decir aquello que no figura registrado en ninguna sección de la encuesta.

- » Sobre las percepciones de rechazos: En términos generales, aseguraron recibir un porcentaje ampliamente mayor de casos en que las personas que atendían el teléfono rechazaban la encuesta frente a quienes no atendían. Un aspecto que mencionaron es que, habiendo terminado todos los llamados correspondientes, son contados los recuerdos de rechazos, rememorando, en cambio, aquellos casos en que los insultaron fuertemente. Mientras tanto, otros tipos de rechazos más comunes, como colgar el teléfono mientras el/la encuestador/a se está presentando, era tan frecuente que pasaron a naturalizarlo.
- » Sobre reclamos “el/la encuestador/a como funcionario/a”: destacaron las reiteradas veces que personas que aceptaban la encuesta, aprovechaban algún momento de la misma para reclamarles por distintos motivos y buscar una respuesta/solución a cambio. De esta manera, aseguran haber encuestado a gente que les pedían

respuesta sobre temas relacionados con la jubilación, el estado de las veredas y las calles, el cultivo ilegal de vecinos/as, con problemas de cuentas con empresas privadas de celular, cuestiones jurídicas de condenas carcelarias, los precios de los alimentos y las tarifas entre muchos otros temas que no competen al organismo desde el cual se los está llamado (Observatorio de Seguridad Vial de la PBA), ni mucho menos al/a encuestador/a como sujeto capaz de resolver el problema.

- » Sobre la catarsis “encuestador/a como psicólogo/a”: en otros casos, comentaron haber vivido experiencias demasiado intensas e inesperadas. Al tratar temas sensibles (como la siniestralidad vial) muchos encuestados/as han reaccionado con emociones (como por ejemplo llanto, ira, entre otras) que sobrepasan a los/as encuestadores/as. Por eso, destacaron el apoyo entre ellos/as para conversar al colgar el teléfono o al llegar al punto de encuentro en las encuestas presenciales. En ese momento agregaron que les resultaron fundamentales los encuentros semanales entre todos/as para comentar cómo venía cada uno/a y qué cosas había experimentado.
- » Sobre los roles y los límites de quien responde: por último, aseguraron haberse encontrado en momentos problemáticos cuando el/la encuestado/a “se salía de su rol”, contestaba y opinaba sobre temas que no correspondían a la pregunta ni a la encuesta. Muchos de estos momentos, incluso, a los/as encuestadores/as les resultaban agresivos y presentaron, como una considerable dificultad, la impotencia de no poder contestar los comentarios “fuera de lugar”. Por mencionar solo algunos ejemplos, las dos encuestadoras se sintieron agredidas por hombres que sostuvieron que el problema del tránsito eran las mujeres. Las encuestadoras recordaban estos hechos mencionando que en ninguna parte de la encuesta se preguntaba por el género más propenso a realizar siniestros viales, ni tampoco había una pregunta abierta que consultara por las causas/problemas principales del tránsito. A su vez, en el momento de la entrevista a los/as encuestadores, resulta llamativo que aquellas personas que habían recibido ese tipo de comentarios fueran las dos encuestadoras mujeres. Otro ejemplo de este caso lo menciona una de las encuestadoras en la entrevista de la siguiente forma:

Una mujer grande mayor que me dijo, me empezó a responder y después en un momento “ay, no nena es que yo soy una mujer mayor, ya estoy cansada de promesas” y yo la entendía. Claro, vio cambiar político tras político, está re-angustiada de que la situación no cambia. Y en un momento me dice “escuchame una cosa, pobres eran los de antes. Los pobres de antes andaban descalzos y dormían

en la calle entre dos cartones. Hoy los pobres tienen zapatillas y cobran un salario.” ¿Cómo sigo esa encuesta? A veces te saltan con cosas que ni siquiera les estás preguntando y uno dice, o sea literalmente, “¿valen estos \$75?” Y parece que terminaban valiendo porque no le contesté, seguí con la encuesta. Está buenísimo que se sientan en plena confianza pero también es cómo te afecta a vos eso (...) Ahí está el rol. Vos sabés que no lo tenés que hacer, que no le tenés que discutir porque tu trabajo es otro. Pero la persona que está en rol de encuestado/a no tiene ese límite de “te voy a responder lo que me estás preguntando”. (*En reemplazo dice*) “Te voy a responder todo lo que yo quiera”. Que no está mal, no digo que lo quieran hacer a propósito para molestarte porque no te conocen, pero sí pasa eso, que capaz le estás hablando de temas que nada que ver y te saltan que incluso te pueden hacer enojar. (Entrevista grupal, respuesta de la encuestadora 1)

En este sentido, consideramos que la experiencia nos ha brindado importante información sobre factores que pueden afectar a la herramienta metodológica y es necesario tenerlos en agenda para atenderlos previamente. Por ese motivo decidimos dejar registro del trabajo analizado a fin de que sirva de aporte a la metodología aplicada al campo científico social como al campo de las políticas públicas basadas en la evidencia.

## Reflexiones finales

Es sabido que a poca gente le agrada responder encuestas por teléfono. Lo que no es tan sabido es qué cosas pasan y observan aquellos/as que están detrás del teléfono, llamando una y otra vez a personas que responden de diversas maneras frente a las mismas preguntas. Por eso, consideramos importantes los alcances obtenidos en este estudio. Por un lado, entonces, es fundamental saber qué sucede con los/as encuestadores/as. Es decir, conocer qué perciben de las respuestas y cómo evalúan la fidelidad del dato en el modo de respuesta de los sujetos (a partir de tonalidades o contradicciones discursivas). Por otro lado, saber cómo puede la encuesta afectar a los/as encuestadores/as y, por lo tanto, asegurar las condiciones laborales más propicias para garantizar su bienestar, evitar momentos incómodos y sostener la rigurosidad y el compromiso con el trabajo.

A su vez, creemos que el análisis de la propia experiencia laboral nos ha permitido atender y rever algunas cuestiones en relación al diseño de la encuesta a tener en cuenta en futuros trabajos. En otras palabras, en base a esta experiencia, consideramos que la realización de encuestas telefónicas (en las que, por más que en el llamado el/la encuestador/a mencione su nombre, no deja de ser un/a anónimo/a para quien recibe la llamada) por parte de

organismos institucionales del Estado resulta eficaz pensar buenas estrategias en la esquemización, redacción y organización del cuestionario para fomentar un vínculo de confianza que, aunque ficticio, logrará alcanzar datos más fehacientes para los estudios en cuestión.

Por último, entendemos que este artículo funciona como aporte en el proceso de generación de conocimiento para la toma de decisiones de políticas. Desde nuestra *praxis* laboral emergió la necesidad de sistematizar las experiencias de los/as encuestadores/as como herramienta fundamental para luego realizar el análisis de los datos relevados. Estamos convencidos, luego de este trabajo, de que el rol del/a encuestador/a y su percepción de las respuestas es tan valioso como las respuestas en sí de los/as entrevistados/as.

Finalmente, como trabajadoras del Observatorio de Seguridad Vial del Ministerio de Gobierno de la PBA, encontramos en este estudio una contribución al campo de las políticas públicas basadas en la evidencia y la necesidad de generar investigaciones que, desde la misma gestión, genere conocimiento nuevo al campo de las ciencias sociales.

## Fuentes citadas

Beltramino, J. C. y Carrera, E. (2007). El respeto a las normas de tránsito en la ciudad de Santa Fe, Argentina. *Rev. Panam Salud Pública*, 22 (2), pp. 141-145.

Castañeda Abanto, D. T. y Jiménez, L. (2007). La entrevista telefónica. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*. Vol XIII, N.º 26, pp. 137-162.

Dalle, P.; Sautú, R. y Elbert, R. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de objetivos y elección de la metodología*. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales: Buenos Aires.

Díaz de Rada, Vidal (2001). Problema de cobertura en la encuesta telefónica. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, núm. 93, 2001, pp. 133-164. Madrid, España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99717884005>

Escanés, G.; Agudelo-Botero, M. y Cardona, D. (2014). El impacto de las muertes por atropellos y colisiones de tránsito en la esperanza de vida en Argentina, Chile, Colombia y México, 2000-2011. Trabajo presentado en el VI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Población, realizado en Lima-Perú, del 12 al 15 de agosto.

Foschiatti, A. M.; Lucca, A.; Ramírez, L.; Rey, C.; Cardozo, O.; Solari, M. y Casal, M. A. (2002). Contribución de los SIG para la determinación de áreas vulnerables a sufrir accidentes de tránsito en la ciudad de Resistencia (Chaco - Argentina). En *Serie Geográfica* N.º 10, pp. 131-142.

Galán, Iñaki; Rodríguez-Artalejo, Fernando & Zorrilla, Belén. (2004). Comparación entre encuestas telefónicas y encuestas «cara a cara» domiciliarias en la estimación de hábitos de salud y prácticas preventivas. *Gaceta Sanitaria*, 18(6), pp. 440-450. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112004000800005&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112004000800005&lng=es&tlng=es).

García-Continente, X.; Pérez-Giménez, A.; López, M. J. y Nebot, M. (2013). Potencial sesgo de selección en las encuestas telefónicas: teléfonos fijos y móviles. *Gaceta Sanitaria*. 2014; 28(2):170-172.

Marradi, A.; Archenti N. y Piovani, J. (2007). *Metodología de las Ciencias Sociales*. Emecé: Buenos Aires.

Meneses Falcón, C; Gil García, G. y Romo Avilés, N. (2010). Adolescentes, situaciones de riesgo y seguridad vial. *Atención Primaria*; 42(9), pp. 452-462.

Ministerio de Transporte de la Nación (2018). *Situación de la Seguridad Vial en la Argentina*. Buenos Aires.

Miró Llinares, F. y Bautista Ortuño, R. (2015). ¿Por qué algunos siempre incumplen? Infractores y multi-factores en seguridad vial. En *Revista para el Análisis del Derecho InDret* 4/2015. Barcelona.

Novoa, A. M.; Pérez, K. y Borrell, C. (2009). Efectividad de las intervenciones de seguridad vial basadas en la evidencia: una revisión de la literatura. *Gaceta Sanitaria*, 23 (6), pp. 553.e1-553.e14. Recuperado de:

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112009000600013](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112009000600013)

Oppezzo, M. (2008). La relevancia de las organizaciones civiles en la configuración de la "inseguridad vial" como problema público. En *V Jornadas de Sociología de la UNLP*, 10, 11 y 12 de diciembre de 2008, La Plata, Argentina. En Memoria Académica. Recuperado de: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.6290/ev.6290.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.6290/ev.6290.pdf)

Pico Merchán, M. E.; González Pérez, R. E. y Noreña Aristizábal, O. P. (2011). Seguridad vial y peatonal: una aproximación teórica desde la política pública. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, vol. 16, núm. 2, julio-diciembre, pp. 190-204. Universidad de Caldas. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309126696014>

Rodríguez Alzueta, E. (2019). *Vecinocracia: olfato social y linchamientos*. Estructura Mental de las Estrellas (EME): Buenos Aires.

Sagástegui, F. (2010). Supervisando la seguridad vial en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 27(2), pp. 255-259.

Sánchez, F. (2008). Actitudes frente al riesgo vial. En *Intervención Psicosocial*, Vol. 17 N.º 1, pp. 45-59.

Santos, Javier (2005) El diseño de encuestas: Un análisis del caso de la Encuesta Nacional de Consumo de Sustancias Psicoactivas. En *IVº Jornadas de Sociología de la UNLP*, 23-25 de noviembre de 2005, La Plata. La Argentina de la crisis: desigualdad social, movimientos sociales, política e instituciones. Recuperado de: [http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.47/ev.47.pdf](http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.47/ev.47.pdf)

Serafinoff, V. (2008). Transformaciones en el rol del Estado. La concesión de redes viales en Argentina. En *Estado, Gobierno y Nación, Revista chilena de administración pública*, N.º 11, pp. 5-38.

Trujillo Carmona, M. y Serrano del Rosal, R. (2003). Análisis de la incidencia de las llamadas en las encuestas telefónicas. En *Metodología de Encuestas* Vol. 5, N.º1, pp. 31-44.

Unidad del Observatorio y Estadísticas en Seguridad Vial (2018). Estadísticas de incidentes viales con fallecidos y lesionados. La Plata, Ministerio de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

Weyrauch, V. (2009). *Acercando la investigación a las políticas públicas en América Latina : repensando los roles y desafíos para los institutos de investigación de políticas*. Buenos Aires: CIPPEC.

Wright, P. (2010). Antropología vial: símbolos, metáforas y prácticas en el "juego de la calle" en Buenos Aires. *Sección Etnología*. Buenos Aires: Instituto de Ciencias Antropológicas, Facultad de Filosofía y Letras (UBA).