

EL MODO TELEFÓNICO EN LAS ENCUESTAS DE VICTIMIZACIÓN¹

IGNACIO GONZÁLEZ SÁNCHEZ

Universidad Complutense de Madrid (Becario FPU)

Resumen: El modo de encuesta telefónica se ha consolidado en los últimos años como el más usado en las encuestas de victimización, especialmente el CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). En este artículo se evalúan los errores de no observación (error de cobertura y de no respuesta), que influirán en si los resultados obtenidos en la encuesta pueden ser extrapolables a la población general, y la posible influencia del modo telefónico en las respuestas dadas. A lo largo del trabajo, se pondrán ejemplos de la ICVS 2005 y de la encuesta de victimización realizada por el ODA en 2009.

Palabras clave: encuestas de victimación; errores de no observación; ICVS; ODA.

Abstract: Telephone survey mode has consolidated during the last years as the most used mode on victimisation surveys, specially the CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). In this paper, nonobservation errors (coverage error and nonresponse error) are assessed. These errors influence whether the data obtained in the survey can be extrapolated to general population. It will also be assessed whether telephone modes of survey influence given answers. Along the paper, examples from the ICVS 2005 and the victimization survey carried out by ODA in 2009 will be used.

Key words: victimization surveys; non-observation errors; ICVS; ODA.

¹ Quiero agradecer al profesor VIDAL DÍAZ DE RADA sus comentarios a un borrador de este trabajo.

El modo de encuesta telefónica se ha consolidado en los últimos años como el más usado en las encuestas de victimización, especialmente el CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). En este trabajo se evalúan los errores de no observación (error de cobertura y de no respuesta), que influirán en si los resultados obtenidos en la encuesta pueden ser extrapolables a la población general, y la posible influencia del modo telefónico en las respuestas dadas.

Se comienza tratando las limitaciones de las estadísticas oficiales sobre la delincuencia para comprender el desarrollo y la necesidad de las encuestas de victimización. Más adelante, y teniendo en cuenta que la mayoría de estas encuestas se realizan por teléfono, se evalúa el sesgo que se produce en los resultados de estas encuestas por la población que tiende a quedar sistemáticamente fuera de la muestra final. Por último, se proponen una serie de recomendaciones de cara a tratar de reducir los errores de cobertura y de no respuesta.

1. La necesidad de las encuestas de victimización

Las estadísticas oficiales

En Criminología un aspecto de especial importancia es la medición de la delincuencia: permite conocer las características del delito y de los delincuentes, posibilita la toma de decisiones en Política criminal de acuerdo a conocimientos empíricos, tiene un peso importante en los test de teorías criminológicas y, sobre todo, permite conocer la extensión de la delincuencia, su trayectoria y hacer comparaciones.

La principal fuente de información para conocer el volumen y la evolución de los delitos son las estadísticas oficiales, elaboradas por distintas instituciones, en su mayoría pertenecientes a la Administración Pública (en el caso de España, el Ministerio del Interior, la Dirección General de Instituciones Penitenciarias o el Ministerio de Justicia y la Fiscalía General del Estado). No obstante, las Ciencias Sociales son conscientes desde sus orígenes de la insuficiencia de estos datos, por ejemplo, porque no queda registrada la delincuencia sobre la que la Policía no tiene constancia, y por lo tanto se ignora lo que se conoce como la cifra negra de la criminalidad. Así, hay ciertos delitos que no quedan justamente representados, como pueden ser la delincuencia organizada transnacional o los delitos «de cuello blanco»².

² Vaya por delante que las encuestas de victimización tampoco los reflejan. VAN DIJK, et al., 2007: 21.

Pese a que la reivindicación de estas carencias suele estar asociada a la Criminología crítica, toda Criminología debería ser *crítica*, no sólo con el sistema penal o social, sino también con sus propios procedimientos metodológicos, con sus supuestos teóricos y con los resultados que obtiene y su interpretación. No ser sólo sospechoso con lo que hacen los otros, sino con lo que hace uno/a mismo/a como investigador/a. En este sentido es en el que se señalan aquí estas carencias, y con el ánimo con el que se escribe este artículo.

Además, la delincuencia oficial no se ve afectada sólo por la actividad de los delincuentes, sino que las actividades de las personas o de la policía afectan a su volumen. Por ejemplo, la posibilidad de poner una denuncia por teléfono puede hacer que mucha gente que de otra manera no denunciaría (por pereza, falta de tiempo o lejanía con respecto a la comisaría), lo haga. De esta manera no aumentarían los delitos cometidos, pero sí los registrados. También se es consciente de que las estadísticas policiales reflejan, además de la actividad de los delincuentes, la de la propia policía. La intensidad del trabajo de la policía puede influir en que se registren más delitos de los que se denuncian. Es más, en el hipotético caso de que toda la policía hiciese huelga de celo durante una semana, la delincuencia oficial sería inexistente para ese período, cuando es fácil imaginar que sí que se producirían delitos.

Otros problemas aparecen si se adopta una perspectiva comparada. La inexistencia de un modo estandarizado de recoger los delitos por parte de la Policía, que en cada país sigue unos procedimientos distintos a la hora de registrarlos, o clasificarlos, o que incluso cuenta con definiciones legales distintas, no permite una comparación directa entre países. Además, aspectos culturales, como la confianza en la Policía o la propensión a denunciar los delitos, influyen, de nuevo, en el volumen de los delitos de los que queda constancia en las cifras oficiales.

Las encuestas de victimización

Todo esto no quiere decir que las estadísticas oficiales carezcan de cualquier validez, pero debería bastar para entender por qué no son suficientes y por qué han de ser mejoradas o complementadas. Por eso se han desarrollado métodos alternativos a los institucionales que permitan medir la actividad delictiva para un territorio en un tiempo determinado³. En las encuestas de victimización, en vez de ser

³ Esto no implica que se usen de manera complementaria a las estadísticas policiales. Más bien suelen ser dos formas de medir la delincuencia que rara vez convergen, por motivos técnicos, políticos y victimológicos. Ver SVERI, 1991.

la Policía la que informa de cuántos delitos se han cometido (o se han registrado), se pregunta directamente a la gente si ha sufrido algún delito. Además de cambiar el sujeto informante, se estandariza el proceso de recogida de la información, utilizando el mismo cuestionario y procedimientos de muestreo muy similares.

Afortunadamente, esto se ha comprendido en la Criminología española, y ha llevado al desarrollo, en los últimos años, de estudios sobre el volumen y evolución de la delincuencia basados en este tipo de encuestas⁴. Incluso, para los estudios que por uno u otro motivo se basan en estadísticas oficiales, está empezando a ser norma general reconocer explícitamente sus limitaciones⁵, algo que se agradece y que va tanto a favor del investigador como del lector (siempre y cuando no se quede en una mera postura retórica⁶).

Volviendo a los estudios de victimización, deben mencionarse cuatro tipos, dependiendo de a quién se dirijan las encuestas⁷:

Las dirigidas a hogares e individuos, de las que la más conocida, probablemente, sea la Encuesta Internacional de Victimización (ICVS, *International Crime Victim Survey*); las destinadas a comercios, cuyo ejemplo más significativo es la Encuesta Internacional de Delitos Comerciales (ICCS, *International Crime Commercial Survey*); la Encuesta Internacional de Violencia contra las Mujeres (IVAWS, *International Violence Against Women Survey*), se ha llevado a cabo para mujeres; y la Encuesta Europea sobre Minorías y Discriminación (EU-MIDIS, *European Union Minorities and Discrimination Survey*), orientada a las minorías étnicas. Por ser la más extendida y la más importante, al menos en Europa, se va a señalar brevemente en qué consiste la ICVS y su evolución temporal, sirviendo para profundizar en la existencia de estudios de victimización en España.

La primera ICVS se realizó en 1989 en 14 países, y se ha repetido, cada vez en más países, a excepción del último: en 1992 participaron 33 países, 1996 (48 países), 2000 (48 países) y 2004/2005 (30 países). El objetivo de esta encuesta es obtener información comparable entre distintos países y a lo largo del tiempo, produciendo los datos de

⁴ De modo ejemplar, el Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología, a través del Observatorio de la Delincuencia en Andalucía, viene realizando distintas encuestas de victimización.

⁵ Por ejemplo, SERRANO GÓMEZ y VÁZQUEZ GONZÁLEZ, 2007: 35-36, 50-52, 93. Hay, no obstante, alguna afirmación extraña a este respecto (p. 51).

⁶ SERRANO MAÍLLO, 2004: 245.

⁷ Una exhaustiva descripción de la evolución reciente de las encuestas de victimización y su estado actual, en los distintos países europeos —incluyendo España—, se puede encontrar en AEBI y LINDE, 2009.

manera similar, sobre experiencias de victimización, percepción del miedo al delito y las actitudes hacia el sistema de administración de Justicia. En líneas generales, la muestra para cada país suele ser de 2000 hogares, y el cuestionario se administra mediante CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). Los períodos por los que se preguntan son los correspondientes a los cinco años anteriores al que se realiza la encuesta, y al año anterior⁸. España sólo ha participado en la primera ola de 1989 y en la del año 2005 (Cataluña participó en las de 1996 y 2000).

Además de la ICVS, en España se ha obtenido información sobre la victimización de otras fuentes, también de manera irregular. En algunos Eurobarómetros se han incluido preguntas sobre victimización. La primera vez fue en 1996 (Eurobarómetro 44.3), y se repitió en 2000 (Eurobarómetro 54.1) y en 2002 (Eurobarómetro 58.1). La muestra fue de 1000 entrevistados, y se realizó cara a cara en el domicilio del encuestado.

El Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) también ha incluido preguntas en algunos de sus estudios, e incluso ha llegado a realizar investigaciones específicas⁹. Sin embargo, su utilidad para la medición de la delincuencia queda comprometida porque las preguntas se han realizado de manera distinta. Especialmente importante sería el que no siempre se refieren al mismo marco temporal en el que se ha sufrido una victimización (yendo desde un año hasta los cinco, o incluso «a lo largo de su vida»). Además, el universo se refiere unas veces al ámbito nacional y otras al autonómico, el modo de administración ha variado entre el personal, cara a cara, y el telefónico, o, incluso, cuando se ha preguntado por el sujeto victimizado (es decir, aquella persona que ha sido víctima de un delito), algunas veces se ha hecho referencia a la persona entrevistada y otras a la familia o, incluso, a alguna persona conocida. Esta falta de interés por medir la delincuencia de una manera estandarizada y de manera estable sólo se entiende si se tiene en cuenta que al CIS la experiencia de la victimización le interesa fundamentalmente en tanto que variable que puede influir en las opiniones y actitudes de los entrevistados, y no como elemento para medir la criminalidad en España¹⁰.

Sin ánimo de exhaustividad, el Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología viene publicando regularmente desde 2006 en-

⁸ A fin de reducir los fallos de la memoria, pues se ha encontrado que cuando se pregunta por los últimos doce meses los resultados se inflan. Ver SARIS y SCHERPENZEEL, 1992.

⁹ Estudios 1149, 1152, 1206, 1251, 1313, 1974, 2200 y 2315.

¹⁰ STANGELAND, 2001: 17.

cuestas de victimización en las distintas provincias de Andalucía, a través del Observatorio de la Delincuencia en Andalucía (ODA). Es muy positivo que se estén produciendo encuestas de este tipo de manera periódica en España. No obstante, sería deseable que en el futuro se pudiese fijar un ámbito para estas encuestas, ya que cada año varía la provincia o ciudad estudiada. Esto supone que su potencial quede bastante mermado, ya que no es posible comparar las distintas encuestas entre las distintas provincias en años distintos. No obstante, en 2009 ha realizado una encuesta de victimización a nivel nacional¹¹. Aunque más adelante se comentarán algunos aspectos metodológicos, es importante reconocer ya el mérito de esta investigación por dos motivos: por el contexto en el que se ha realizado, y, sobre todo, por la actitud de buscar mediante una investigación empírica evidencia sobre la que desarrollar teorías, realizar otras investigaciones y reorientar el debate público y político.

Esta visión general de las encuestas de victimización en España es suficiente para observar que no hay todavía una fuente adecuada (ya que hay problemas de fiabilidad y validez) para medir la criminalidad, ya que cuando se han realizado, se han hecho de tal manera que no permite la comparación entre los distintos resultados. No se entiende muy bien que España no participe de manera regular en la ICVS, al igual que es llamativo el hecho de que el CIS cada vez estudie menos los temas relacionados con la delincuencia y la criminalidad, precisamente cuando la *inseguridad ciudadana* obtiene sus valores más altos entre los principales problemas del país.

2. Encuestas telefónicas en la medición de la victimización

El modo de encuesta telefónica se ha consolidado en los últimos años como el más usado en la medición de la victimización (y prácticamente de todo), especialmente el CATI, en parte por ser el que usa la Encuesta Internacional de Victimización (ICVS). Este modo de administración de encuestas, presenta ventajas e inconvenientes para este objeto de estudio. El objetivo de este trabajo es evaluar su pertinencia para la medición de la victimización, tratando, principalmente, los errores de no observación.

¹¹ GARCÍA ESPAÑA y DíEZ RIPOLLÉS, 2009. De manera sintética, y en comparación longitudinal con las dos ICVS realizadas en España, se puede consultar en GARCÍA ESPAÑA, et al. 2010.

Principales ventajas e inconvenientes de la encuesta telefónica

Una importante ventaja, en el ámbito de la victimización, es que, con cautelas, permite la comparación de los resultados entre países, ya que resultados obtenidos en encuestas que varíen la forma de administración del cuestionario no son comparables, pues no se puede saber si las diferencias —o las similitudes— son ocasionadas por un cambio —o prevalencia— en los entrevistados, o si son generadas por cambios en la forma en la que se pregunta —cara a cara, vía postal, por teléfono o por Internet—.

De una manera estricta, habría que tener mucho cuidado al sacar conclusiones cuando se compara la delincuencia a lo largo del tiempo con las encuestas de victimización realizadas por teléfono. Como se verá, el marco muestral al que se recurre ha variado bastante en los últimos años, y la gente que dispone de teléfono hoy no es la misma que disponía de teléfono, por ejemplo, en 1989.

Sin embargo, la razón principal que explica la amplia adopción de este modo en los últimos años es la reducción en el coste de una encuesta, pues realizarla por teléfono o realizarla en persona supone una diferencia de entre un 33% y un 50% en el coste económico, así como la mayor velocidad en la recogida de datos. La reducción del coste de la encuesta (que en muchos casos significa, directamente, su viabilidad) cobra especial importancia en algunos aspectos que se señalan a continuación¹².

Se ha señalado un mejor acceso a personas ocupadas, que pasan mucho tiempo fuera de casa o en horarios poco convencionales y que son, por lo tanto, difíciles de contactar. Al reducir el coste y el tiempo necesario para volver a intentar contactar, abarata los reintentos y permite insistir más con cada unidad muestral, reduciendo la no contactación. También permite entrevistar a estratos sociales que viven en zonas con determinadas características (por ejemplo, un portero, verjas en una comunidad cerrada) que dificultarían a los entrevistadores hacer una entrevista cara a cara¹³. Esto sería importante en las encuestas de victimización ya que, puede que dispongan de esas medidas precisamente por tener un mayor miedo al delito (cerrar la comunidad con verjas o no abrir la puerta a desconocidos son

¹² Una descripción detallada de procesos en los que la encuesta telefónica supone un ahorro de costes frente a las entrevistas cara a cara, se puede ver en GROVES y KAHN, 1979: 186-212.

¹³ WERT, 1994: 186.

medidas de seguridad). Conviene señalar también su idoneidad para poblaciones muy dispersas (donde se evitan largos e infructuosos desplazamientos de entrevistadores, con los costes que supone en tiempo y dinero)¹⁴.

Otra gran ventaja es que permite un mejor control, del trabajo de campo, pudiendo corregir errores y dudas sobre la marcha e imposibilitando que el entrevistador rellene el cuestionario, falseándolo¹⁵. Esto posibilita obtener una información de más calidad que en la encuesta presencial.

Por otro lado, se valora positivamente también que el impacto del entrevistador sea menor, pues al ser sólo una voz influyen menos otros factores como el aspecto físico o la comunicación no verbal, logrando así una mayor estandarización en la aplicación del cuestionario¹⁶. De hecho, no se han encontrado diferencias por el sexo del entrevistador ni en la participación ni en los delitos declarados (como pudiese esperarse, al menos para las cuestiones más sensibles)¹⁷.

No obstante, no todo son ventajas: se viene señalando que genera un efecto de complacencia en el entrevistado, que se traduce en una mayor número de «No sabe/No contesta», mayor aquiescencia en las respuestas y una menor diferenciación en preguntas de batería¹⁸. En la misma línea, el principal problema que ha acompañado a la encuesta telefónica desde sus inicios ha sido el error de no observación, algo que se va a ver con cierto detenimiento.

Errores de no observación. Sesgo de selección

Esta fuente de error viene determinada por todas aquellas unidades sobre las que se van a sacar conclusiones, pero que en realidad no se están observando en la muestra. Está provocado por la falta de cobertura y la no respuesta de determinados perfiles de la población objeto de estudio¹⁹.

¹⁴ Esto explica, en parte, la buena acogida que tuvo en poblaciones muy dispersas como la estadounidense. WERT, 1994: 177-178.

¹⁵ GROVES y KAHN, 1979: 40-45; LAVRAKAS, 1993: 59.

¹⁶ Aunque algunos autores señalan que no hay unanimidad al respecto, ver SCHER-PENZEEL y EICHENBERGER, 2001: 10.

¹⁷ BAURMANN, et al., 1991: 459.

¹⁸ KROSNIK, 1999.

¹⁹ Para una explicación más detallada y exhaustiva, especialmente del error de cobertura, ver DÍAZ DE RADA, 2001: 139-144.

En un escenario sencillo, la lógica de las encuestas consiste en extraer una muestra de la población total, considerada representativa por ser probabilística —elegida al azar—, y a partir de esa parte de la población, extraer conclusiones acerca de los valores de la población en su conjunto, sin necesidad de preguntar a toda la población (lo que sería un censo). Para obtener la muestra se recurre a un marco muestral, de cuya calidad depende la calidad de la muestra, lógicamente. Para que una muestra fuese probabilística, en un escenario sencillo, tendría que ser seleccionada de manera que todas las personas u hogares objeto de estudio tuviesen la misma probabilidad de ser seleccionadas²⁰.

La primera fuente de los errores de no observación es el *error de cobertura*, que se produce cuando ciertas unidades pertenecientes a la población que se estudia no aparecen en la población de la que se extrae la muestra.

Para las encuestas telefónicas se han destacado tres problemas de cobertura, que dificultarían que la muestra sea probabilística y, por lo tanto, representativa: gente que no tiene teléfono, marco muestral incompleto, y el cambio de teléfono fijo a móvil.

El primer problema es que sólo pueden participar en la encuesta aquellas personas que dispongan de teléfono. En el año 2010, en España, no supone un gran problema cuantitativo, ya que el 99,3% de los hogares dispone de teléfono. Más que cuánta gente no dispone de teléfono, es importante ver qué gente es la que no tiene línea telefónica, ya que si no tuviesen unas características distintas a las del resto de la población no habría problema. Sería un error de no observación asumible. El problema se da cuando la gente que no tiene teléfono tiene unas características concretas, produciendo un sesgo²¹, por lo que sería precipitado sacar conclusiones sobre, por ejemplo, la delincuencia de un país a partir de una encuesta.

Hay dos formas de elaborar un marco muestral para las encuestas telefónicas: mediante un listado de teléfonos o con un sistema de marcación de números aleatorios. Los listados de teléfonos habitualmente presentan tres problemas: falta de actualización (suponiendo que se actualice la lista anualmente —lo más habitual—, todas las personas que han cambiado de número o que se han dado de alta en ese período no aparecen); falta de exhaustividad (existen teléfonos no incluidos, como por ejemplo los de aquellas personas que se lo piden expresamente a su compañía o las de aquellas que sólo tie-

²⁰ RODRÍGUEZ OSUNA, 1991: 13.

²¹ DÍAZ DE RADA, 2001: 142-143, 150.

nen teléfonos móviles); y falta de equiprobabilidad (una misma persona puede tener más de una línea a su nombre, rompiendo el principio de aleatoriedad por el cual todos los elementos tienen las mismas probabilidades de ser elegidos para la muestra)²².

La segunda opción, más comúnmente conocida como RDD (*Random Digit Dialing*), podría solventar algunos de estos problemas, si bien ralentiza y alarga el proceso de contactación al necesitar un mayor número de intentos, pues no diferencia entre hogares y negocios, y otros números que se marcan no existen. Esto implica que la tasa de no respuesta será bastante más baja²³. La ventaja que tiene es que elabora un marco muestral que no está limitado por listas no actualizadas, incompletas o personas que se han dado de baja, reduciendo el error de no cobertura²⁴.

Dos encuestas realizadas con marcos muestrales elaborados de manera distinta no pueden ser comparadas, o si se hace, es necesario mencionar este aspecto, ya que los resultados obtenidos por una u otra encuesta están influidos por la manera en la que se ha seleccionado a la muestra. Por ejemplo, la ICVS 2005 utilizó RDD para *elaborar* su marco muestral (y, a la vez, sus muestras)²⁵, mientras que la ODA 2009 empleó el directorio telefónico «España Office, v.7.0», de donde *seleccionó* aleatoriamente una muestra²⁶ (también con RDD, pero ya sobre un marco muestral). La diferencia estriba en que el RDD, en el primer caso, se utilizó para elaborar el marco muestral, mientras que en el segundo, se utilizó para seleccionar los hogares sobre un marco muestral ya existente.

Con estos procesos de selección de muestras han aparecido algunos problemas. Concretando la población que sistemáticamente tiende a quedar fuera del marco muestral, a nivel mundial se ha visto que afecta mayoritariamente a las personas de bajos ingresos, escasa educación, hábitat rural, jóvenes, cabezas de familia y minorías raciales²⁷. Es importante tener en cuenta que tener bajos ingresos y ser joven son dos factores que inciden en una mayor posibilidad de ser víctima de un delito. Es decir, son características importantes.

²² BOSCH y TORRENTE, 1993: 91-92. Se ha señalado que la opción del listado «rara vez es la apropiada si las intenciones de uno son generalizar los resultados muestrales para la población general, porque pocas, si es que alguna, listas de números de teléfono proveen un marco muestral representativo para la población», LAVRAKAS, 1993: 21.

²³ Ventajas e inconvenientes del listado telefónico y del RDD se pueden ver más detalladamente en STEEH, 2008: 225-231.

²⁴ LAVRAKAS, 1993: 35.

²⁵ Sin ningún directorio ni listín telefónico. VAN DIJK et al., 2007: 28.

²⁶ GARCÍA ESPAÑA y DíEZ RIPOLLÉS, 2009: 26.

²⁷ LAVRAKAS, 2008: 252.

Para el caso español, en 1998, se vio que los hogares sin teléfonos eran mayoritarios entre aquellos en los que sólo vivían «uno o dos miembros, edad entre 25 y 34 años, solteros y separados, estudios primarios, no responden la pregunta sobre ideología, ingresos inferiores a las 150.000 pesetas y parados»²⁸. También es importante recordar que quedan fuera de los marcos telefónicos, y consecuentemente de las encuestas de victimización, los presos (además de otras personas que viven en instituciones totales —cárceles, psiquiátricos, residencias de ancianos, etc.—)²⁹, perfil éste que sufre una victimización muy elevada. Actualmente este colectivo supone unas 85.000 personas en España³⁰.

Además existe otro problema añadido: la portabilidad de los números de teléfono, mermando la fiabilidad que la existencia de prefijos da para hacer estudios estratificados por lugar de residencia³¹. Este problema es especialmente importante en estudios que estratifican sus muestras por tamaño de hábitat o por regiones (la mayoría). Para controlar el problema de la portabilidad, en el cuestionario se suele incluir una pregunta de control en la que se le pide al entrevistado que confirme el municipio de residencia. En caso de no pertenecer a donde se esperaba, se pierde tiempo y unidades de la muestra original.

Sin embargo, el problema de tener teléfono o no tener, viendo el porcentaje de la población que lo tiene, se ha convertido en tener teléfono fijo y/o móvil. La mayoría de los estudios optan por usar los teléfonos fijos, ya que, entre varios motivos, son más baratos y la situación social de responder es diferente de lo que supone responder al móvil (en la calle, en una tienda, conduciendo, etc.). Además, es habitual contar con listines telefónicos que hacen las veces de marcos muestrales (algo que no existe para los teléfonos móviles). Sin embargo, el perfil mayoritario de la gente que sólo tiene teléfono móvil (y que por lo tanto queda excluida de las encuestas que sólo utilizan teléfonos fijos) es el de hombres jóvenes que no viven en pareja y activos laboralmente (de nuevo, un perfil muy victimizado)³². Esto no es

²⁸ DÍAZ DE RADA, 2001: 150-152.

²⁹ ALVIRA MARTÍN y RUBIO RODRÍGUEZ, 1982: 31.

³⁰ Se pueden consultar los datos en la web del Ministerio del Interior (www.mir.es). Hay que sumarle los datos de Cataluña, que tiene las competencias transferidas en materia penal (www.gencat.cat/justicia/)

³¹ TUCKER y LEPKOWSKI, 2008: 7.

³² PELETEIRO y GABARDO, 2004: 8-9. De hecho, en la ICVS 2005, en la que se empleó una muestra basada en teléfonos móviles para Finlandia, se observó que los usuarios de móviles informaban de un índice mayor de delitos que los usuarios de líneas fijas. Ver VAN DIJK, et al., 2007: 29.

baladí, ya que desde 1999 se experimenta en España (y en Europa) un descenso de la población cubierta por teléfono fijo³³, y desde 2005 es mayor la población que se cubre si se usan teléfonos móviles, y por lo tanto varían los colectivos que aparecen en las muestras.

Tabla 1. Porcentaje de hogares con teléfono, distinguiendo entre telefonía fija y móvil

Año	Telefonía fija (%)	Telefonía móvil (%)	Total teléfonos (%)
1995	83,2	2,4	88,3
1996	84,9	9,8	86,0
1997	85,4	15,5	87,6
1998	86,7	21,6	89,8
1999	87,0	35,1	92,7
2000	86,6	55,2	95,4
2001	85,5	68,0	96,7
2002	83,3	70,8	96,8
2003	81,4	74,2	97,1
2004	79,7	78,3	97,1
2005	77,9	81,9	98,1
2006	82,8	89,2	99,8
2007	81,2	90,8	99,0
2008	81,3	92,1	99,2
2009	80,3	93,5	99,3

FUENTE: Elaborado por Díaz de Rada, 2009³⁴.

De hecho, si sólo se usan teléfonos fijos en el muestreo, se excluye a un 19,7% de los hogares³⁵. Esto supone que una muestra que sólo incluya teléfonos fijos hace difícil obtener una muestra representativa.

Con respecto a los *errores de no respuesta*, pueden ser de no respuesta total (no se participa en la encuesta) o de no respuesta parcial (se participa, pero alguna pregunta no se responde). Los errores de no respuesta son muy importantes porque determinan la composición de la muestra final, que habitualmente es distinta de la muestra diseñada.

³³ PELETEIRO y GABARDO, 2004: 6-7. Para Europa, CALLEGARO y POGGIO, 2004: 486.

³⁴ A partir de datos de PELETEIRO y GABARDO, 2004: 20 (para el período 1995-2003); AIMC (para el período 2004-2006) y desde el 2006, datos del INE.

³⁵ Casi 1 de cada 5, si bien los hogares sin teléfono fijo tienen menos individuos que los hogares con teléfono fijo.

da³⁶. Por ejemplo, si en el diseño de la muestra se prevé un número determinado de hombres mayores de 65 años y al final del trabajo de campo no se ha conseguido entrevistar a la cantidad esperada por diversos motivos (no contacto, rechazo, incapaz de hacerlo, etc.), los datos finales obtenidos pierden representatividad, ya que estarían interviniendo factores ajenos a la aleatoriedad.

Siguiendo esta misma lógica, y teniendo en cuenta las altas tasas de no respuesta en España³⁷, una práctica habitual en las muestras realizadas con listado es la sustitución de los no respondientes por unidades equiparables, a fin de mantener el tamaño muestral y sus características. Desde un punto de vista teórico, y de cara a mantener la representatividad muestral, debería ser el último recurso a aplicar, y hacerlo sólo cuando se haya intentado por todos los medios posibles (rellamadas para lograr el contacto, convertir los rechazos en aceptaciones) incluir en la muestra final las unidades que correspondían probabilísticamente, ya que introduce muchas complicaciones a la hora de estimar el verdadero peso de cada entrevistado, muchas veces de manera insalvable³⁸.

Con respecto a la no respuesta total (por rechazos o no contactación), de nuevo es más importante si se corresponden con unos perfiles determinados, ya que si se distribuyese aleatoriamente sólo afectaría en términos de significatividad estadística, pero no produciría sesgos de selección³⁹. Se ha detectado, para España, que en la encuesta telefónica las personas de mayor edad y con menor nivel educativo son más proclives a rechazar la participación⁴⁰. Teniendo en cuenta que la edad y el nivel educativo son dos variables importantes en el miedo al delito⁴¹, el CATI podría estar minimizando la importancia de este indicador, al obtener menos respuestas de estos perfiles. A nivel mundial, el perfil se ajusta al de personas mayores, hombres, de un nivel educativo medio-bajo, que viven solas en zonas urbanas⁴².

³⁶ IBÁÑEZ, 1994: 63; LYNN, 2008: 35.

³⁷ En las dos olas de la ICVS en las que España participó registró una tasa de respuesta menor que la media: en 1989 la tasa de respuesta fue del 33% (frente al 48% de media para los países participantes), y en la ola de 2004/2005, un 40% frente al 52% de media. Ver VAN DIJK et al., 2007: Appendix 4.

³⁸ CEA D'ANCONA, 2005: 93. Un ejemplo de diseño y desarrollo de encuesta en el que esto se cuida al límite (no se admiten sustituciones ni cuotas) es el de la Encuesta Social Europea. Su metodología, presencial, e implementación se pueden consultar RIBA y CUXART, 2003, esp. p. 173. Para las sustituciones en los diseños muestrales por cuotas y que, por lo tanto, no son aleatorios, ver RODRÍGUEZ OSUNA, 1991: 45.

³⁹ DÍAZ DE RADA, 2000: 36-41.

⁴⁰ TRUJILLO, et al., 2005.

⁴¹ THOMÉ y TORRENTE, 2003: 43-45, 52-53.

⁴² CEA D'ANCONA, 2005: 89.

Diferencias en las respuestas. Error de medida

Un último aspecto que es importante considerar a la hora de valorar el modo de administración del cuestionario es si se producen diferencias significativas entre las respuestas obtenidas con respecto a la encuesta presencial (no sólo la tasa de respuesta, sino los valores que toma cada categoría de respuesta).

La forma más habitual de detectar la existencia o no existencia de estas diferencias es mediante procedimientos cuasi-experimentales, en los cuales, aleatoriamente, se forman dos grupos en los que sólo varía un aspecto (en este caso, el modo de administración, aunque también podría ser la formulación de una pregunta), controlando las demás características. De esta manera, las diferencias obtenidas se pueden atribuir al elemento que varía de un grupo a otro. Huelga decir que controlar todos los elementos salvo el modo de administración no es nada fácil⁴³.

De manera general, no se han encontrado grandes diferencias en las respuestas dadas entre los dos modos⁴⁴. No obstante, se pueden matizar dos aspectos. El primero es que parece afectar en cuanto a la deseabilidad social⁴⁵. El segundo, es que las preguntas referidas a la memoria funcionan algo peor en el modo telefónico que en el presencial, ya que la persona presta algo menos de atención y debido principalmente a que los silencios son muy incómodos por teléfono, por lo que se dedica menos tiempo a pensar⁴⁶. En algún estudio se ha encontrado que la victimización declarada era mayor en el modo cara a cara que en las entrevistas telefónicas, especialmente para delitos no violentos en los que no hay contacto entre delincuente y víctima (en su mayoría, robos)⁴⁷. Sin embargo también se ha encontrado evidencia en contra de que no existen diferencias⁴⁸. Es, por lo tanto, necesario seguir investigando sobre las diferencias que puedan existir (o no) entre los dos modos en cuanto a la victimización declarada.

Más que las diferencias entre entrevista cara a cara y entrevista telefónica, la diferencia fundamental parece estar en la presencia o no

⁴³ A este respecto, de LEEUW, 1992 es casi imprescindible.

⁴⁴ De hecho, es la conclusión más consistente de estos estudios. GROVES, 1989: 514.

⁴⁵ BRICK y LEPKOWSKI, 2008: 155-156. En un sentido contrario, aunque matizado para las preguntas con componentes altruistas, KURY y WÜRGER, 1993: 138. En general la deseabilidad social es más habitual cuanto mayor es el nivel educativo, pues se percibe más claramente la intencionalidad de la pregunta, ver CEA D'ANCONA, 2005: 95.

⁴⁶ SCHERPENZEEL y EICHENBERGER, 2001: 12-14.

⁴⁷ WOLTMAN, et al., 1980: 538-542.

⁴⁸ Algunos estudios se pueden encontrar en VAN DIJK, et al., 2007: 24.

presencia de un/a entrevistador/a. Se observa que la tasa de respuesta aumenta con la presencia de un/a entrevistador/a, y la no respuesta parcial es menor, aunque el peso de la deseabilidad social es mayor. Se obtienen menos respuestas, pero de más calidad⁴⁹. Para encuestas de victimización, esta diferencia (descrita como diferencia entre modos orales y escritos) también se ha encontrado⁵⁰. Todo esto parece apuntar a que, de cara a obtener unas respuestas de mayor calidad, sería pertinente realizar las encuestas de victimización por vía postal, aunque este modo presente otros tantos problemas (que aquí no son tratados).

3. Conclusiones

Muestras representativas e inferencia de resultados

Se ha visto en las páginas anteriores que el modo telefónico de encuesta presenta algunas ventajas, pero también algunos inconvenientes, especialmente a la hora de obtener muestras representativas. En concreto, se ha visto que la gente que tiende a quedar fuera sistemáticamente en las encuestas telefónicas se corresponde con unos perfiles determinados, provocando un sesgo de selección.

El error de cobertura afecta, principalmente y en España, a los hogares que tienen uno o dos miembros jóvenes (entre 25 y 34 años), que no viven en pareja, con un trabajo de baja remuneración (o parados) y con estudios primarios. Este perfil es más victimizado que la media, especialmente influyentes son las circunstancias de ser jóvenes y no vivir en pareja. Este problema se acentúa si tenemos en cuenta la expansión de los hogares que sólo cuentan con teléfonos móviles. El perfil propio de esta situación es el de hombre joven, soltero y trabajador (de nuevo, un perfil muy victimizado, por pasar mucho tiempo fuera de casa, como se vio en la ICVS 2005 para Finlandia).

Con respecto a la gente que rechaza sistemáticamente participar en las encuestas telefónicas, los hombres de mayor edad y con un bajo nivel educativo, residentes en áreas urbanas, representan el perfil típico que queda subrepresentado por el error de no respuesta. Este perfil hay que tenerlo en cuenta para los temas relacionados con el miedo al delito.

⁴⁹ DE LEEUW, 1992: 117-118.

⁵⁰ KURY y WÜRGER, 1993.

La importancia de conocer los perfiles que tienden a quedar fuera de las encuestas telefónicas estriba en que son un indicador de que la selección de la muestra no está siendo aleatoria. Contar con una muestra aleatoria es fundamental, ya que es el requisito que nos permite sacar conclusiones de una población general a partir de una pequeña muestra de ella. En realidad, sacar conclusiones sobre 40.000.000 personas a partir de lo que digan sólo 2.500, es un salto enorme que no se puede llevar a cabo de cualquier manera, y tal vez la proliferación de encuestas en la sociedad nos haga verlo como algo normal, pero esto sólo se puede hacer si se cumplen unos requisitos, de los cuales el principal es que la muestra no esté sesgada, es decir, que sea representativa.

Ya que el estudio de lo social suele reunir de manera poco rigurosa los requerimientos teóricos de las ciencias, y que además las investigaciones sociales se encuentran limitadas, aunque también posibilitadas, por condiciones materiales, hay que tomar muchas precauciones. La primera es intentar incurrir en el menor número de «errores» posibles. La segunda es tenerlos en cuenta a la hora de sacar conclusiones. La tercera es detallarlos en las publicaciones para que las personas que no han realizado la investigación puedan interpretarla de manera adecuada. Es igual de importante conocer los resultados de una encuesta que conocer cómo se han obtenido esos resultados.

Recomendaciones técnicas

De manera general, no puede considerarse suficiente una ficha técnica que recoja sólo las características demográficas de la muestra, su tamaño y el error muestral. Es necesario que se den detalles del trabajo de campo (preferiblemente incluyendo las incidencias), de manera que se puedan interpretar mejor los resultados obtenidos. Así mismo, reconocer los límites de la investigación y los «errores» en los que se ha incurrido es fundamental en aras de una ciencia social honesta. Explicitar estos aspectos es crucial para construir una investigación creíble e interpretable⁵¹, más si se quiere llegar a un público más amplio que el estrictamente académico.

De cara a solucionar algunos de los errores de no observación, se ha propuesto, ante un marco muestral incompleto (como lo es cualquiera que utilice un listado telefónico) reducir la población objeto de

⁵¹ CEA D'ANCONA, 2005: 83.

estudio a la población incluida en el marco muestral, ya que el error desaparece cuando ambas poblaciones coinciden⁵² (por ejemplo, especificando que cuando se analiza la victimización, no se hace sobre la población española, sino sobre la población española que tiene teléfono fijo —para el caso de la ICVS 2005—; o sobre la población española, con teléfono fijo, que vive en ciudades de más de 50.000 habitantes —para el caso de la ODA 2009⁵³—). Esto supone una presentación de los resultados menos elegante, o menos ambiciosa, pero más ajustada a la realidad de lo que sí se ha estudiado.

Así mismo, y visto que son más numerosos los hogares que sólo cuentan con teléfono móvil a aquellos que sólo cuentan con teléfono fijo, hay que plantearse si cambiar el modo muestral, y elaborar la muestra a partir de teléfonos móviles (ver Tabla 1), aunque habría que enfrentarse al problema de no disponer de marcos muestrales. También puede plantearse los pros y los contras de elaborar un marco muestral dual, en el que se incluyan ambas modalidades (con los problemas para la equiprobabilidad que ello conlleva), algo que se está probando en la Encuesta General de Medios (elaborando una muestra mixta que cuenta con un 76% de hogares con sólo teléfono fijo y un 24% de hogares con sólo móvil)⁵⁴. Esta opción todavía está en fase de desarrollo, y de momento el coste que supone es elevado y la tasa de no respuesta debe ser mejorada de alguna manera⁵⁵.

Otra opción es ponderar los resultados que se obtengan de aquellos hogares que aparecen subrepresentados en las muestras telefó-

⁵² DÍAZ DE RADA, 2001: 141; CEA D'ANCONA, 2005: 86.

⁵³ GARCÍA ESPAÑA y DÍEZ RIPOLLÉS, 2009: 25. Esta decisión, por cierto, es metodológicamente sorprendente por dos motivos: el primero es que excluye las zonas rurales, cuando se sabe que la principal diferencia que existe en cuanto a victimización y sentimiento de inseguridad es la que se da entre el ámbito rural y el urbano (1). Por otro lado, se excluye a casi la mitad de los españoles. De nuevo, aquí no existe problema con tomar esta decisión, pero es importante especificar las consecuencias que pueda acarrear y tenerlas en mente a la hora de sacar conclusiones (2). Conviene recordar que es más importante la representatividad que el tamaño muestral. Es decir, es preferible contar con una muestra menor, pero que ésta se ajuste mejor a la población objeto de estudio (3).

(1) De hecho, es una de las conclusiones principales de la ICVS 2005. Ver VAN DIJK, et al., 2007: 35.

(2) En realidad, teniendo en cuenta que el impacto de la delincuencia es menor en las zonas rurales, una especificación de este tipo podría reforzar la postura de los autores, que defienden que la delincuencia ha disminuido en España durante los últimos 20 años (esta conclusión emana de datos eminentemente urbanos, en los que la delincuencia es mayor que la de la media española).

(3) ALDERETE, 1996: 32.

⁵⁴ GABARDO, 2009.

⁵⁵ BRICK y LEPKOWSKI, 2008: 169.

nicas, aumentando su peso sobre la muestra. Hay que ser cuidadoso con esta solución, pues aunque reduce el sesgo de selección, genera un incremento en la varianza de las estimaciones, reduciendo la precisión de éstas⁵⁶.

Con respecto a la no respuesta, para reducir los no contactos se puede aumentar el tiempo del trabajo de campo y aumentar las rellamadas⁵⁷, y preferiblemente especificar la cantidad límite de rellamadas admitidas en la presentación del informe (no tiene la misma calidad una muestra sin rellamadas que una en la que sí se hacen). Si bien lo deseable es que todas las entrevistas se realicen en el menor tiempo posible, para que de esa manera todos los entrevistados respondan bajo las mismas condiciones (un crimen muy mediático a mitad del trabajo de campo podría invalidar todos los resultados referentes, por ejemplo, a la inseguridad ciudadana y al miedo al delito), las urgencias de una encuesta de victimización no son tantas como las de, por ejemplo, un sondeo electoral previo a las elecciones.

En este sentido, por ejemplo, la ICVS 2005 estableció siete rellamadas para intentar contactar con alguien en el hogar⁵⁸, y otras siete para conseguir que, una vez contactado el hogar, el miembro correspondiente participase en la encuesta. Así mismo, el tiempo de trabajo de campo se extendió con respecto a anteriores olas, para intentar contactar con la gente que pasa poco tiempo en casa⁵⁹.

Además, es muy importante el entrenamiento de los entrevistadores, aspecto éste que debiera cuidarse mucho y que, sin embargo, no es impedimento para que muchas investigaciones se lleven a cabo sin que exista un encuentro entre los entrevistadores y los investigadores principales⁶⁰.

Por otro lado, si se utiliza un listado telefónico, sería conveniente prenotificar la encuesta (no mediante teléfono, sino por vía postal). Para el modo telefónico, se ha observado que esta prenotificación aumenta la tasa de respuesta de 5 a 13 puntos porcentuales⁶¹. Esta es una ventaja de trabajar con listados, algo imposible con el RDD, ya que no se sabe *a priori* qué hogares van a formar parte de la muestra.

⁵⁶ DÍAZ DE RADA, 2001: 159.

⁵⁷ Para una descripción más exhaustiva de estrategias para reducir la no respuesta, DÍAZ DE RADA, 2000.

⁵⁸ Siete llamadas es la media que hace falta realizar para contactar con las personas que no se contacta a la primera. LAVRAKAS, 1993: 83.

⁵⁹ VAN DIJK, et al., 2007: 32.

⁶⁰ Una serie de recomendaciones al respecto se pueden encontrar en Lavrakas, 1993: 125-145.

⁶¹ TRAUGOTT, et al., 1987.

También se ha de tratar de convertir los rechazos «suaves» en participaciones, principalmente a través de entrevistadores más experimentados. Lo importante es conseguir que las unidades que formaban parte de la muestra original terminen participando en la encuesta⁶², de forma que se respete lo máximo posible la aleatoriedad, garante de que los resultados que se obtienen de una muestra puedan ser tomados como de la población que se quiere estudiar.

Así mismo, sería deseable, cuando el presupuesto lo permita, diseñar un pequeño grupo de control que nos permita controlar las diferencias muestrales que podamos estar teniendo por los errores de no observación.

Bibliografía

- AEBI, Marcelo y Antonia LINDE (2009), «Las encuestas de victimización en Europa: evolución histórica y situación actual», trabajo no publicado.
- ALDERETE, José Luis (1996), «¿Utilizamos muestras representativas?», *Investigación y Marketing*, vol. 50, pp. 32-35.
- ALVIRA MARTÍN, Francisco, y María Ángeles RUBIO RODRÍGUEZ (1982), «Victimización e inseguridad: la perspectiva de las encuestas de victimización en España», *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, n.º 18, pp. 29-50.
- BÉLAND, Yves y Martin ST-PIERRE (2008), «Mode effects in the Canadian Community Health Survey: a comparison of CATI and CAPI», en Lepkowski, James M., et al. (eds.), *Advances in telephone survey methodology*, New Jersey: John Wiley & Sons, pp. 297-314.
- BOSCH, J. Lluís y Diego TORRENTE (1993), *Encuestas telefónicas y por correo*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- BRICK, J. Michael y James M. LEPKOWSKI (2008), «Multiple mode and frame telephone surveys», en Lepkowski, James M., et al. (eds.), *Advances in telephone survey methodology*, New Jersey: John Wiley & Sons, pp. 149-169.
- CALLEGARO, Mario y Teresio POGGIO (2004), «Mobile telephone growth and coverage error in telephone surveys», *Polis*, vol. 18, n.º3, pp. 477-506.
- CEA D'ANCONA, M.ª Ángeles (2005), «La senda tortuosa de la «calidad» en la encuesta», *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, n.º 111, pp. 75-103.
- DE LEEUW, Edith D. (1992), *Data quality in mail, telephone and face to face surveys*, Amsterdam: TT-Publikaties.
- DÍAZ DE RADA, Vidal (2000), *Problemas originados por la no respuesta en investigación social: definición, control y tratamiento*, Pamplona: Universidad Pública de Navarra.
- , (2001), «Problemas de cobertura en la encuesta telefónica», *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, n.º 93, pp. 133-164.

⁶² Cea D'Ancona, 2005: 89,92.

- DÍAZ DE RADA, Vidal (2009), *La recogida de datos a través de la encuesta*, seminario realizado entre el 2 y el 4 de noviembre en Madrid, en el Centro de Investigaciones Sociológicas.
- GABARDO, José Andrés (2009), «Mobile-only homes: implications on CATI», EMRO Conference, celebrada en mayo en Eldinor, Dinamarca.
- GARCÍA ESPAÑA, Elisa y José Luis Díez RIPOLLÉS (dirs.) (2009), *Encuesta a víctimas en España*, Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología. Sección de Málaga y Cajasol-Fundación: Málaga.
- GARCÍA ESPAÑA, Elisa, José Luís Díez RIPOLLÉS, Fátima PÉREZ JIMÉNEZ, María José BENÍTEZ JIMÉNEZ y Ana Isabel CEREZO DOMÍNGUEZ (2010), «Evolución de la delincuencia en España: Análisis longitudinal con encuestas de victimización», *Revista Española de Investigaciones Criminológicas*, artículo 2, n.º 8, pp. 1-27. En www.criminologia.net/reic.html.
- GROVES, Robert M. (1989), *Survey errors and survey costs*, New York: John Wiley & Sons.
- GROVES, Robert M. y Robert L. KAHN (1979), *Surveys by telephone. A national comparison with personal interviews*, London: Academic Press.
- IBÁÑEZ, Jesús (1994), «Perspectivas de la investigación social: el diseño en last res perspectivas», en García Ferrando, Manuel, et al. (comps.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid: Alianza Editorial, pp. 51-85.
- KROSNICK, Jon A. (1999), «Survey research», *Annual Review of Psychology*, n.º 50, pp. 537-567.
- KURY, Helmut y Michael WÜRGER (1993), «The influence of the type of data collection method on the results of the victim surveys: a German research project», en Frate, A. A., del, Zvekic, U., van Dijk, J. J. M. (eds.), *Understanding Crime: Experiences of Crime and Crime Control*, Roma: UNICRI.
- LAVRAKAS, Paul J. (1993), *Telephone survey methods: sampling, selection and supervision*, Thousand Oaks [etc.]: Sage.
- , (2008), «Surveys by telephone», en Donsbach, Wolfgang y Michael W. Traugott (eds.), *The SAGE handbook of public opinion research*, Thousand Oaks: Sage.
- LYNN, Peter (2008), «The problem of nonresponse», en de Leeuw, Edith D., et al. (eds.), *International handbook of survey methodology*, New York y London: Lawrence Erlbaum Associates, pp. 35-55.
- PELETEIRO, Isabel y José Andrés GABARDO (2004), «Los hogares «exclusivamente móviles» en la investigación telefónica de audiencias», Palma de Mallorca: 9º seminario de medios AEDEMO, noviembre.
- RIBA, Clara y Anna CUXART (2003), «Construyendo las bases para una comparación fiable: la Encuesta Social Europea 2002 en España», *Revista Española de Ciencia Política*, n.º 8, abril, pp. 165-185.
- RODRÍGUEZ OSUNA, Jacinto (1991), *Métodos de muestreo*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- SARIS, Willem E. y Annette Scherpenzeel (1992), *Effecten van vraagformulering en data - verzamelingsmethoden in slachtofferenquetes*, Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

- SCHERPENZEEL, Annette y Philippe EICHENBERGER (2001), *Mode effects in panel surveys: A comparison of CAPI and CATI*. Neuenburg: Bundesamt für Statistik.
- SERRANO GÓMEZ, Alfonso (dir.) y Carlos VÁZQUEZ GONZÁLEZ (coord.) (2007), *Tendencias en la criminalidad y la percepción social de la inseguridad ciudadana en España y la Unión Europea*, Madrid: Edisofer.
- SERRANO MAÍLLO, Alfonso (2004), «El (sesgado) uso de los delitos de cuello blanco en los paradigmas antiempíricos», *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 2.^a época, n.º 14, pp. 235-280.
- STANGELAND, Per (2001), «Encuestas de victimización», en *Los problemas de la investigación empírica en Criminología: la situación española*, Valencia: Tirant lo Blanch.
- STEEH, Charlotte (2008), «Telephone surveys», en de Leeuw, Edith D., et al. (eds.), *International handbook of survey methodology*, New York y London: Lawrence Erlbaum Associates, pp. 221-238.
- SVERI, Knut (1991), «Victim surveys and police statistics», en Kaiser, Günther et al. (eds.), *Victims and criminal justice*, Freiburg: Max-Planck-Institut für ausländisches und internationales Strafrecht, pp. 405-417.
- THOMÉ, Henrique I. y Diego TORRENTE (2003), *Cultura de la seguridad ciudadana en España*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- TRAUGOTT, Michael, Robert M. GROVES y James M. LEPWOSKI (1987), «Using dual frame designs to reduce nonresponse in telephone surveys», *Public Opinion Quarterly*, n.º 60, pp. 522-539.
- TRUJILLO, Manuel, Juan Antonio DOMÍNGUEZ ÁLVAREZ y Sara POSADAS DEL AMO (2005), «Mobile phones and their impacts on survey data», European Association for Survey Research Conference. Barcelona, 18-22 julio de 2005.
- TUCKER, Clyde y James M. LEPKOWSKI (2008), «Telephone survey methods: adapting to change», en James M. Lepkowski, Clyde Tucker, J. Michael Brick, Edith D. de Leeuw, Lilli Japac, Paul J. Lavrakas, Michael W. Link, Roberta L. Sangster (eds.), *Advances on telephone survey methodology*, New York: Willey.
- VAN DIJK, Jan, John VAN KESTEREN y Paul SMIT (2007), *Criminal victimisation in international perspective. Key findings from the 2004-2005 ICVS and EU-ICS*, WODC.
- WERT, José Ignacio (1994), «La encuesta telefónica», en García Ferrando, Manuel, et al. (comps.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid: Alianza Editorial, pp. 177-188.
- WOLTMAN, Henry F., Anthony G. TURNER y John M. BUSHERY (1980), «A comparison of three mixed-mode interviewing procedures in the National Crime Survey», *Journal of the American Statistical Association*, vol. 75, n.º 371, pp. 534-543.