

Instituto de Estudios Sociales en Población  
Programa  
Horizontes Ambientales

# GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA

**Encuesta Percepción de la población costarricense  
y extranjera sobre temas ambientales en el país**

Elaborado por:  
Equipo CETIS

Equipo del programa:  
Anayudel Gutiérrez Hernández  
Nelly López Alfaro  
Jenny Villalobos Sequeira  
Mónica Paniagua Pantoja

11 octubre 2023

Freepik,2023



Guía para la aplicación de la encuesta: "Percepción de la población costarricense y extranjera sobre temas ambientales en el país" © 2023 is licensed under [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

<b>Descripción General</b>	
<b>Encuesta:</b>	<b>06-2023</b>
<b>Tema por abordar:</b>	<b>Percepción temas ambientales dirigido hacia la Gobernanza del Agua y Cambio Climático</b>
<b>Periodo de recolección de datos:</b>	<b>Del 29 de setiembre al 10 de octubre del 2023</b>
<b>Programa a cargo:</b>	<b>Horizontes Ambientales</b>
<b>Equipo investigador a cargo:</b>	<b>Nelly López Alfaro, Anayudel Gutiérrez Hernández, Jenny Villalobos Sequeira y Mónica Paniagua Pantoja</b>

## **Introducción**

La guía para la persona entrevistadora pretende ser un apoyo que profundice, tanto en el conocimiento como en las herramientas necesarias, para desempeñar este rol dentro del proceso de recolección de datos mediante encuestas telefónicas realizadas desde el CETIS-IDESPO.

Esta guía se compone de varios apartados que detallan a nivel general aspectos de relevancia para el desarrollo de esta tarea atinente a la recolección de datos, como lo es la comprensión de la investigación mediante encuestas telefónicas, el papel de la persona encuestadora y el proceso de supervisión de la encuesta telefónica, la selección de la persona a encuestar, el instrumento a emplear, la temática a abordar, las recomendaciones para desarrollar una entrevista de forma adecuada y finalmente consejos metodológicos y temáticos del instrumento a emplear.

### **1. Investigación mediante encuestas telefónicas en IDESPO**

El IDESPO tiene una amplia trayectoria en investigación sobre estudios sociales en población, con gran experiencia en el desarrollo de estudios de opinión pública mediante

encuestas telefónicas y de campo, lo cual le ha valido el reconocimiento y credibilidad de los datos que se construyen desde esta unidad académica.

Por consiguiente en el marco de la profesionalización de los procesos de encuestas, con miras al objetivo de velar por mantener la calidad de la información que se genera mediante estas investigaciones, se ha procurado un robusto proceso de capacitación al estudiantado participante del CETIS, pero además se vislumbra la necesidad de contar con esta guía para la persona encuestadora, al considerar que sea una herramienta de estudio y consulta sobre el instrumento a aplicar, que puede ser empleado antes y durante la recolección de datos de la encuesta.

Las encuestas telefónicas del IDESPO se desarrollan a través del Laboratorio CETIS, el cual está conformado por un equipo interdisciplinario que brinda apoyo para el desarrollo de la investigación social, que aborda cada etapa del proceso de encuesta de forma conjunta con el equipo investigador a cargo del estudio.

## **2. Papel de la persona encuestadora**

La persona encuestadora tiene un papel de suma relevancia en el proceso de recolección de encuestas, debido a que se convierte en el contacto directo con la persona al otro lado del teléfono, razón por la cual, se debe procurar que su desempeño sea lo más adecuado posible al tomar en cuenta los aspectos metodológicos, temáticos, así como las recomendaciones que se han destacado en la capacitación de la encuesta realizada de forma previa a la recolección de datos.

El tratamiento que cada persona le da a los datos a los que tiene acceso producto de la encuesta, debe ser pautado desde un sentido ético, considerando diferentes aspectos, tales como la confidencialidad, certeza de la información reportada, la valoración del tiempo y colaboración de cada persona que participa de forma voluntaria en el estudio.

## **3. La supervisión de la encuesta telefónica**

Como parte del proceso de recolección de datos de la encuesta, se encuentra la supervisión, la cual pretende ser un mecanismo de control y verificación de la información obtenida, por lo que se procura que la totalidad de las encuestas se sometan a este paso, que se compone de una revisión de los datos recolectados en cada instrumento, la

verificación de las características establecidas para que la persona sea parte del estudio y, finalmente, la segunda llamada telefónica para comprobar que efectivamente se aplicó la encuesta y todo es acorde a lo esperado.

#### **4. Selección de la persona que interesa encuestar**

Desde el equipo investigador se propone una serie de condiciones para definir a la persona que interesa encuestar, las cuales son específicas para los requerimientos propios de cada estudio.

En el caso de este estudio, se ha establecido que se encuestará a:

- Personas de dieciocho años y más.
- Usuarías frecuentes de una línea celular (línea empleada para fines personales y de trabajo).
- Personas costarricenses.
- Personas extranjeras con más de cinco años de residir en el país.

Se debe verificar que la persona haya comprendido el propósito de la encuesta, que cumple con las condiciones establecidas para ser parte del estudio, y que se encuentra anuente a participar.

#### **5. Consideraciones durante la llamada**

##### ***¿Qué hacer en la presentación?***

Verificar que el encabezado que introduce la llamada sea comprendido por la persona al otro lado del teléfono, por lo cual no se debe leer muy rápido y se debe procurar que la información sea lo más clara posible para evitar algún error en el proceso de selección de la persona a encuestar.

##### ***¿Qué hacer en el transcurso de la entrevista?***

Procurar que la llamada sea una conversación natural entre dos personas, comprender que tiene un ritmo y que nuestro lenguaje (tono de voz) y actitud es fundamental para la concreción exitosa de la encuesta.

Seguir el orden del cuestionario, por ningún motivo alterar la redacción o el sentido de las preguntas, o sugerir posibles respuestas, puesto que esto podría introducir el conocido sesgo de la persona entrevistadora.

Las respuestas a las preguntas abiertas deben digitarse tal cual las indican las personas entrevistadas en el momento que se está aplicando el cuestionario. Se les estará brindando hojas adicionales en la situación de que sea necesario para anotar la respuesta suministrada por la persona entrevistada, esto con el fin de facilitar todo lo señalado, por lo que la persona encuestadora puede solicitarle tiempo a la persona entrevistada para redactar la idea de manera clara y concreta, o repreguntar si se detecta que no está respondiendo a la pregunta concreta. En este caso en particular las preguntas abiertas son la 7 y 13; también tomar en cuenta las preguntas que tienen la opción “otros”, en este caso concreto son las preguntas 1 y 5.

#### ***¿Qué hacer ante las imprecisiones en las respuestas?***

Cuando una respuesta no es clara, no es suficiente, o es confusa, se recomienda volver a preguntar. En caso de tener contestaciones imprecisas, se debe sondear la pregunta, esperando obtener la información requerida. En circunstancia de no lograrlo, se detalla la respuesta obtenida, se indica que se insistió en el sondeo; por otra parte, si finalmente no conseguimos una respuesta, se consigna NS/NR.

#### ***¿Qué hacer cuando la persona entrevistada muestra resistencia?***

Cuando una persona entrevista manifiesta poco entusiasmo por el estudio y señala no querer continuar, se debe finalizar la llamada, agradecer por el tiempo brindado y seguir el procedimiento para no guardar la encuesta en el sistema, salir y volver a entrar a otra encuesta en blanco e indicar el rechazo en el archivo de la muestra.

En la situación de que la persona indique que posteriormente podrían continuar con la entrevista, a pesar de haber mostrado alguna resistencia a contestar inicialmente, se debe guardar el cuestionario, pero se debe seguir el procedimiento, y anotar esta observación en el archivo de la muestra e indicar cuándo es posible volver a llamar.

En aquellos casos que las personas muestran poco interés de continuar, es importante indicarles que contar con su opinión es valioso para la investigación, que los resultados del estudio serán un aporte para la toma de decisiones en el país y la generación de políticas públicas asociadas a la temática de ambiente.

## ***¿Qué hacer cuando la persona entrevistada presenta algún problema?***

### **Tipos de problemas**

- Tecnológicos: se queda sin señal, se descarga el celular.
- Entorno: otra persona que no es la encuestada quiere dar las respuestas, hay mucho ruido donde se encuentra la persona entrevistada, hay interrupciones durante la aplicación.
- Emocional: la persona entrevistada se ve afectada con la aplicación de alguna pregunta, o está indispuesta en el momento de realizar la encuesta.

Como primer paso, lo importante es mantener la calma, desde la paciencia, la empatía y el profesionalismo; tratar de comprender la situación de la persona entrevistada y con respeto consultar si considera que se puede continuar con la aplicación o si es posible concluir en otro momento, si contesta que sí, se puede realizar o tomar los datos correspondientes para la posterior aplicación. Es relevante comunicar estos casos a la persona supervisora.

## ***¿Qué hacer en caso de afectación a la integridad de la persona entrevistadora?***

En caso de que se presente alguna situación en el transcurso de la llamada que afecte la integridad de la persona entrevistadora, es importante con mucho respeto indicar a la persona entrevistada que está realizando un acto de irrespeto o levantando la voz, por lo que se le indica que se procederá a finalizar la llamada y deberá informar a la persona supervisora.

## ***¿Qué hacer al terminar la entrevista?***

Agradecer a la persona entrevistada por su tiempo y por la información brindada, también se recomienda recordarle que la información que ofrezca es completamente confidencial e indicarle que además una persona supervisora le estará llamando para verificar que la encuesta fue realizada.

En caso de ser necesario puede anotar alguna observación al final del instrumento, que considere pertinente o que permita aclarar algún aspecto en específico del cuestionario o respuesta brindada por la persona encuestada.

Enviar el cuestionario, anotar el estado de realizada en la muestra, informar a la persona supervisora que la encuesta ha concluido, remitiendo vía chat el ID de la encuesta.

En el caso de que sea la última encuesta que aplica al finalizar el turno, por favor esperar que **el cuestionario (la entrevista)** sea revisado por la persona supervisora antes de retirarse.

## **6. El cuestionario y la temática por abordar**

### **Descripción general del tema**

Este cuestionario pretende reunir las apreciaciones de las personas que participan de la investigación sobre temas ambientales, el objetivo final es propiciar acciones hacia la incidencia política sobre Gobernanza del Agua y Cambio Climático y el ENOS. Por eso algunas de las preguntas podrían parecer complejas, pero es precisamente esa complejidad en la información lo que nos arrojará insumos para orientar las consideraciones para incidir en las personas tomadoras de decisión.

### **Descripción general del instrumento**

El cuestionario denominado “Percepción de la población costarricense y extranjera sobre temas ambientales en el país” va dirigido a personas de dieciocho años o más, donde se abordarán tres temáticas:

1. Gobernanza del Agua
2. Cambio Climático y el ENOS
3. Características Sociodemográficas

La primera sección, contiene un total de nueve preguntas, con una pregunta abierta (la pregunta 7), en las cuales se debe prestar atención en las respuestas.

La segunda sección contiene un total de seis preguntas con una pregunta abierta. En esta sección no se presentan mayores complicaciones.

La última sección contiene un total de cuatro ítems. La duración de la entrevista es aproximadamente de diez minutos.

## **7. Algunos consejos prácticos sobre el cuestionario**

Qué hacer si	Consejo
Considera que el encabezado del cuestionario es muy largo...	Debe leerse completo, en él se contempla la población de estudio, el tema, objetivo y consentimiento informado.
Si la persona tiene menos de 18 años...	Agradecer por el tiempo brindado y terminar la entrevista.
Si una persona consulta: ¿Por qué está llamando a este número de teléfono?	Se debe indicar que los números son generados aleatoriamente en el programa informático.
Al iniciar la aplicación de la encuesta, la persona entrevistada indica que no entendió lo que se le pide...	En forma pausada, debe explicarle que le llama de parte de la Universidad Nacional, que se está realizando un estudio sobre temas ambientales en Costa Rica.
Si la persona que contesta no es usuaria frecuente de la línea celular...  Si la persona que contesta es usuaria frecuente de la línea celular, pero no está a su nombre...	Indicarle a la persona que la encuesta se le debe aplicar a la usuaria frecuente de la línea celular. Agradecer por el tiempo brindado.  Aunque la línea no esté a su nombre por ser la usuaria frecuente se le puede aplicar la encuesta.
Si la persona no desea dar el nombre por desconfianza o tiene miedo...	Debe indicarle que el nombre se solicita para efectos de supervisión, que una vez finalizada la encuesta una persona le llamará para confirmar si se aplicó el cuestionario. Además, recordar la confidencialidad del estudio y que para su tranquilidad puede brindar el nombre sin los apellidos.  Si definitivamente no quiere dar el nombre debe anotar “anónima” o “anónimo”.
Si la persona le dice que esa pregunta ya se la hizo antes...	Indicarle a la persona que algunas preguntas pueden parecer similares, pero los temas que se abordan son diferentes. Para esto puede revisar los temas de cada subgrupo de preguntas y leerlos a la persona.



Qué hacer si	Consejo
Si se identifica que la persona está seleccionando la misma opción de respuesta en las preguntas cerradas...	Recordar las diferentes opciones de respuesta, pues las personas pueden haberlas olvidado, no estar poniendo atención o están contestando solo para terminar más rápido la aplicación del instrumento.
Si la persona contesta NS/NR en todas las preguntas...	<p>Leer las opciones de respuesta.</p> <p>En las preguntas abiertas sondear más.</p> <p>Utilizar las habilidades de persona entrevistadora para obtener la respuesta, sin modificar las preguntas, y recordarle la importancia de su opinión.</p>
<p>En la pregunta 1, la persona no responde o se le escucha confundida, se debe esperar a que la persona responda, procurar indagar y registrar con atención si contesta NS o NR, separadas ambas respuestas. Para la investigación los hallazgos asociados a estas dos son importantes por lo que se deben tratar con atención.</p> <p>Tome en cuenta que esta pregunta tiene un pase a la 4 en algunas de las respuestas.</p> <p>Se debe registrar el “otro” en caso de que la respuesta de la persona consultada indique otra (88).</p>	<p>Pregunta 1:</p> <p>Me podría indicar ¿Quién le brinda el servicio de agua potable en su vivienda?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Municipalidad</li> <li>2. ASADA</li> <li>3. AyA</li> <li>4. ESPH</li> <li>5. Pozo o naciente (Pase P. 4)</li> </ol> <p>88. Otra (especifique): _____ (Pase P. 4)</p> <p>97. NS (Pase P. 4)</p> <p>98. NR (Pase P. 4)</p>
Pregunta 4, la opción “b” podría generar alguna confusión; es clave aclarar que las ganancias se tratan a quienes brindan el servicio de agua potable, en general.	<p><b>Cree usted que ...</b></p> <p><b>Opción b.</b> El servicio de agua potable le genera ganancias a los que brindan ese servicio.</p>
Pregunta 5, en esta pregunta es muy importante no leer las opciones y esperar por la respuesta, adicionalmente hay que prestar atención a dos elementos:	Usted me podría indicar ¿A quién le corresponde controlar, supervisar y evaluar la gestión de agua potable en el país? <b>(No leer las opciones, marcar una opción)</b>

Qué hacer si	Consejo
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se encuentran al mismo nivel de importancia el NS/NR.</li> <li>● Se incluye la opción “otro”, esta debe registrarse.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gobierno</li> <li>2. Municipalidades</li> <li>3. MINAE</li> <li>4. AyA</li> <li>5. ARESEP</li> <li>6. Las empresas urbanizadoras</li> <li>7. Las Industrias</li> <li>88. Otro(especifique): _____</li> <li>99. NS/NR</li> </ol>
<p>Pregunta 6, si no se obtiene una respuesta fluida y se genera cierta duda se podría indicar que AyA significa: Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados para motivar la respuesta. Es clave considerar que esta pregunta tiene un pase en caso de responder NS/NR.</p>	<p>¿El AYA es importante para el país?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sí</li> <li>0. No</li> <li>99. NS/NR (<b>Pase P. 8</b>)</li> </ol>
<p>La pregunta 7 está ligada a las respuestas “Sí” o “No” de la pregunta 6 y es una pregunta de respuesta abierta recae sobre la persona entrevistadora registrar la mejor información.</p>	<p>¿Por qué?</p>
<p>La pregunta 12 es acerca del término “estrés hídrico”, puede que no sea muy conocido, por lo que es clave considerar que esta pregunta tiene un pase en caso de responder NO o NS/NR.</p>	<p>¿Ha escuchado sobre el término estrés hídrico?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sí</li> <li>0. No (<b>Pase P. 14</b>)</li> <li>99. NS/NR (<b>Pase P. 14</b>)</li> </ol>
<p>Pregunta 13, está ligada a las respuestas “Sí” o “No” de la pregunta 12 y es una pregunta de respuesta abierta, recae sobre la persona entrevistadora registrar la mejor información.</p>	<p>¿Podría indicarme que ha escuchado sobre este término?</p>
<p>La pregunta 14 podría generar alguna confusión, debe estar atento/a ya que esta pregunta está relacionada con la pregunta 1, si en esa pregunta respondió algunas de las opciones:</p>	<p>a. Abastecimiento de agua potable por camión cisterna.</p>

Qué hacer si	Consejo
<p>5. Pozo o naciente  88. Otra (especifique):  97. NS  98. NR  En la pregunta 14 no se debe hacer las preguntas 14 b ni la 14 d y en estas se marca el NO APLICA.</p>	<p>b. Racionamientos o cortas de agua potable por horario.  c. Racionamientos o cortas de agua potable asociados a eventos climáticos.  d. Cortas de agua potable programadas regularmente.  e. Baja presión en las salidas de agua potable en su vivienda.</p>
<p>Pregunta 18  ¿Cuál es el último grado/año de educación aprobado en la enseñanza formal?  Si la persona indica:  - Llegué hasta sexto de la escuela, la mitad del año.  - Tengo quinto año de colegio técnico aprobado.  - Estoy cursando tercer año de universidad.  - Tengo licenciatura, y estoy terminando la tesis de la maestría.</p>	<p>1. Ninguna  2. Primaria incompleta  3. Primaria completa  4. Secundaria incompleta  5. Secundaria completa  6. Parauniversitaria completa  7. Universitaria incompleta  8. Universitaria completa (Bachillerato, Licenciatura)  9. Posgrado universitaria (Maestría/Doctorado)  99. NS/NR  El primer ejemplo sería primaria incompleta.  El segundo sería secundaria completa.  El tercero sería universitaria incompleta.  El cuarto es universitaria completa.</p>
<p>Pregunta 19 ¿Cuál es su lugar de residencia?  Si la persona se sabe la provincia, pero no el cantón o el distrito  1. Provincia  2. Cantón  3. Distrito</p>	<p>Bajar la flecha del listado de provincia y cantón y leer las opciones para que la persona lo identifique.</p>

### Definiciones breves por si tienen consulta

**Gobernanza ambiental:** se entiende como procesos de toma de decisiones y de ejercicio de autoridad en el ámbito de los bienes públicos, en los cuales interactúan instituciones

gubernamentales, empresas privadas y la sociedad civil en favor de un ambiente sano y equilibrado.

**Cambio climático:** se refiere a un cambio en el estado del clima que persiste durante un periodo prolongado, por lo general, de tres a cinco años.

Puede deberse a procesos naturales internos o externos, o a cambios antropogénicos persistentes en la composición de la atmósfera o en el uso del suelo.

**El Niño-Oscilación del Sur (ENOS):** el Niño-Oscilación del Sur (ENOS) es un fenómeno natural que implica temperaturas oceánicas fluctuantes en el Pacífico ecuatorial, corresponde a la interacción climática océano-atmósfera a gran escala, asociada a un calentamiento periódico. Este fenómeno causa variaciones en los patrones de lluvia, temperaturas superficiales y vientos. Estos cambios alteran los movimientos de aire a gran escala en los trópicos, desencadenando una cascada de efectos secundarios globales.

**Estrés hídrico:** el impacto del uso excesivo de agua, por extracciones o consumo, en relación con su disponibilidad.

**Eventos climáticos extremos:** se relacionan a una geografía específica, a un desastre relacionado al clima y a un periodo de tiempo particular. Algunos ejemplos: olas de calor, ciclones tropicales, olas de frío, sequías, lluvias torrenciales, huracanes.

### **Agradecimiento**

Agradecemos profundamente a todas las personas que participaron como entrevistadoras, supervisoras y equipo del CETIS por su compromiso y rigor en este proceso. Para nosotras como investigadoras, es un verdadero honor contar con su apoyo, puesto que sin él sería imposible alcanzar los estándares de calidad que aspiramos en la generación de nuestros productos académicos.

