INSTITUTO DE ESTUDIOS SOCIALES EN POBLACIÓN

PROGRAMA: UMBRAL POLÍTICO

Guía para la aplicación de la encuesta:

"Percepción de la población costarricense sobre la labor del gobierno y la política nacional"

Elaborado por:

Equipo CETIS

Equipo del programa Umbral Político

José Andrés Díaz González

Sindy Mora Solano

Yirlania Margoth Solano Chaves

Marzo 2024

CETIS- IDESPO

Guía para la aplicación de la encuesta: "Percepción de la población costarricense sobre la labor del gobierno y la política nacional" © 2024 is licensed under CC BY-NC-SA 4.0

Descripción general	
Encuesta:	**1-2024**
Tema por abordar:	**"Percepción de la población costarricense sobre la labor del gobierno y la política nacional"**
Periodo de recolección de datos	**Del 15 al 23 de marzo del 2024**
Programas a cargo:	**Umbral Político**
Equipo investigador a cargo:	**José Andrés Díaz González (Coordinador Umbral Político), Sindy Mora Solano, Yirlania Margoth Solano Chaves.**

Introducción

La guía para el entrevistador y la 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 en 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 y mejora continua de los procesos de encuestas, con miras al objetivo de velar por mantener la calidad de la información que se genera mediante estos estudios, 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 por 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, ya que se convierte en el contacto directo con la persona al otro lado del teléfono cuya opinión y percepciones se espera capturar; razón por la cual, se debe procurar que su desempeño sea lo más adecuado posible, tomando en consideración 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. Asimismo, durante su labor, la persona encuestadora se convierte en representante del IDESPO y, especialmente, de la UNA; por lo que debe asegurar que su comportamiento y trato hacia la persona entrevistada reflejen el respeto, el humanismo y los demás valores que la institución promueve y busca proyectar en la sociedad.

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 y al considerar aspectos como la confidencialidad, la 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, para asegurar la calidad y pertinencia de los datos. Por lo tanto, 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.

Producto de la situación de emergencia debido a la pandemia por COVID-19, se tuvo que tomar en consideración la implementación del desarrollo de una supervisión de encuesta remota, por lo que se implementó el uso del chat por medio de “la abejita”, la cual permitirá que las personas entrevistadoras tengan comunicación fluida y envíen los ID de las entrevistas realizadas a las personas de supervisión a cargo. Las personas supervisoras podrán hacer observaciones individuales a cada estudiante a cargo en el turno, por lo que se les insta a seguir las recomendaciones brindadas por el personal supervisor.

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 o más
- Usuarias frecuentes de una línea celular (línea empleada para fines personales y de trabajo)
- Costarricense
- Extranjeros nacionalizados costarricenses

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 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, ya 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 en que se está aplicando el cuestionario. No se anotan en hojas aparte.

¿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 la situación de tener respuestas imprecisas, se debe sondear la pregunta con la espera de conseguir la información requerida; 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. En todo caso, este proceso debe llevarse a cabo con el mayor respeto hacia la persona entrevistada, sin olvidar que el propósito es verificar que la persona entrevistada haya comprendido de forma precisa la pregunta y, de ser necesario, aclararle el propósito o intención de esta.

¿Qué hacer cuando la persona entrevistada muestra resistencia?

Cuando una persona entrevistada 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 caso 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, siguiendo el procedimiento, y anotar esta observación en el archivo de la muestra e indicar cuando 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 conocimiento.

¿Qué hacer cuando la persona entrevistada presenta algún problema?

Tipos de problemas:

<u>Tecnológicos:</u> 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 sensible en el momento de realizar la encuesta.

En caso de presentarse alguna de estas situaciones y la persona entrevistada manifiesta que no puede seguir con la entrevista debe consultarle si la pueden continuar en otro momento, si contesta que sí se puede realizar, debe comunicarse con 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, cortar la llamada e informar a la persona supervisora.

¿Qué hacer al terminar la entrevista?

Agradecer a la persona entrevistada por su tiempo y por la información brindada, recordarle que la información 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 y remitir 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 la entrevista sea revisada por la persona supervisora antes de retirarse.

6. El cuestionario y la temática por abordar

Descripción general del tema

La encuesta se realizará dentro del marco del programa de investigación del IDESPO Umbral Político. La encuesta tiene un solo propósito: recolectar la opinión y percepción de la población encuestada sobre aspectos relacionados con el contexto social y político de Costa Rica.

Dado lo anterior, el presente instrumento de encuesta pretende captar la valoración del quehacer del gobierno en diferentes ámbitos. Asimismo, se realizan una serie de preguntas para entender la percepción de la población en temas sociales, económicos, políticos, ambientales, entre otros.

Descripción general del instrumento

El cuestionario denominado **"Percepción de la población costarricense sobre la labor del gobierno y la política nacional"** va dirigido a personas de dieciocho años y más, costarricenses o personas residentes nacionalizadas, dónde se abordarán principalmente cinco temáticas:

1. Valoración de la administración Chaves Robles
2. Coyuntura Nacional
3. Confianza en instituciones
4. Polarización

La misma, contiene un total de veinticuatro ítems, con una pregunta abierta. La duración de la entrevista es aproximadamente de 15 minutos.

7. Algunos consejos prácticos sobre el cuestionario

Qué hacer si	Consejo
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 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, volver a explicarle que le llama de parte de la Universidad Nacional, que se está realizando un estudio de la percepción sobre aspectos relacionados con el contexto social y político de la coyuntura en Costa Rica y quiere conocer su opinión.
Si la persona que contesta no es la usuaria frecuente de la línea celular...	Indicarle a la persona que la encuesta se le debe aplicar a la usuaria frecuente de la línea celular y agradecer el tiempo brindado.
Si la persona no desea dar el nombre porque desconfía o tiene miedo...	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 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 leérselos a la persona.

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 prestando atención o están contestando solo para terminar más rápido la aplicación del instrumento.
Si la persona contesta NS/NR en todas las preguntas...	Leer las opciones de respuesta. Sondear más y utilizar las habilidades de persona entrevistadora para obtener la respuesta, sin modificar las preguntas y recordarle la importancia de su opinión.
Si al realizar la pregunta 3: *Para usted, al día de hoy ¿Cuál es el principal logro del actual gobierno (Administración Chaves Robles)?* La persona dice dos opciones…	Debemos consultarle por la principal.
Si al realizar la pregunta 11: *En política se habla normalmente de "izquierda" y "derecha". En una escala dónde "0" es la "izquierda" y "10" la "derecha" ¿Dónde se ubica usted?* La persona no comprende ambos términos y consulta qué es ser de izquierda o derecha. La persona indica que si hace referencia al lado que más utiliza de su cuerpo.	Indicarle que si desea cuando termina la encuesta le explica ambos términos, pero que para efectos de las preguntas del cuestionario no puede aclararle el tema de inmediato. En caso de que la persona del todo no comprenda los conceptos, marcar como NS/NR y continuar con el cuestionario. Recordarle que izquierda y/o derecha, se refiere a términos políticos no de la persona entrevistada.

Si en la pregunta 18: *¿Cuál es el último grado 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.	-El último grado aprobado es primaria incompleta. -El último grado aprobado es secundaria incompleta. -El último grado aprobado es secundaria completa. -El último grado aprobado es universitaria completa.