



INSTITUTO DE ESTUDIOS SOCIALES EN POBLACIÓN

PROGRAMA ENVEJECIMIENTO: CAMBIOS POBLACIONALES Y RETOS SOCIALES

Guía para la aplicación de la encuesta:
“PERCEPCIONES SOBRE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN COSTA RICA ”

Elaborado por:
Equipo Programa Envejecimiento
Msc. Noelia Alfaro Vargas
Mag. Gisella Segura Espinoza

23 de junio al 01 de julio del 2023

CETIS-IDESPO



Guía para la aplicación de la encuesta: “Percepciones sobre las personas adultas mayores en Costa Rica” © 2023 is licensed under [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Guía para la aplicación de la encuesta 2021

Descripción General	
Encuesta:	4-2023
Tema por abordar:	Percepciones sobre las personas adultas mayores en Costa Rica.
Periodo de recolección de datos:	Del 23 de junio al 01 de julio
Programa a cargo:	Envejecimiento: cambios poblacionales y retos sociales
Equipo investigador a cargo:	Noelia Alfaro Vargas, coordinadora Gisella Segura Espinoza, investigadora

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; asimismo, 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 datos de las encuestas, ya 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 que tiene acceso producto de la encuesta, debe ser pautado desde un sentido ético, al considerar 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.

Producto de la situación de emergencia debido a la pandemia por COVID-19, se debe contemplar la implementación del desarrollo de una supervisión de encuesta remota, por lo que se han empleado herramientas tecnológicas en procura de minimizar los riesgos de contagio en esta actividad que se desarrolla de forma presencial en las instalaciones de IDESPO-CETIS, 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 18 a 64 años.
- Usuaris frecuentes de una línea celular (línea empleada para fines personales y de trabajo)
- Costarricense.
- Extranjeros con al menos tres años de residir en el país.

Se debe verificar que la persona haya comprendido el propósito de la encuesta, así como el cumplimiento 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 introductorio de 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 el 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, así como sugerir posibles respuestas porque 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. 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 caso de tener contestaciones imprecisas, se debe indagar la pregunta con la espera de obtener la información requerida. En circunstancia de no lograrlo, se detalla la respuesta conseguida, se indica que se insistió en el sondeo; por otra parte, si finalmente no adquirimos 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 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, 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 muestren 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 que beneficiarán a las personas adultas mayores.

¿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 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.

Si lo requiere, 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 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 desarrollará en el marco del Programa ***Envejecimiento: cambios poblacionales y retos sociales del Instituto de Estudios Sociales en Población (IDESPO)***. Su objetivo general es analizar las percepciones sobre estereotipos, derechos y participación social de las personas adultas mayores en Costa Rica.

En Costa Rica la estructura por edades de la población ha experimentado modificaciones, producto del aumento en esperanza de vida al nacer y la disminución en las tasas de fecundidad, que ha generado un incremento en el grupo de personas adultas mayores y una disminución en el que se encuentra conformado por menores de quince años; este fenómeno, definido como envejecimiento demográfico, conlleva una serie de implicaciones para la población y para los Estados a nivel social, económico, político y cultural.

Frente al fenómeno del envejecimiento demográfico, temáticas como las del envejecimiento y la ancianidad han tomado mayor relevancia y cada vez más se centra la atención en las necesidades y problemáticas que enfrentan las personas mayores, al ser una de ellas las manifestaciones de discriminación expresadas en diferentes contextos. Ante esto, en el Programa ***Envejecimiento:***

cambios poblacionales y retos sociales ha surgido el interés por analizar las percepciones sobre estereotipos, derechos y participación social de las personas mayores en Costa Rica.

Los mitos y estereotipos en torno a la vejez generan una visión negativa sobre esta etapa del curso de vida, constituyen una manifestación de violencia y vulneración de derechos.

Los mitos y estereotipos “son ideas negativas que deforman la realidad” (CONAPAM, 2013, p. 4). En el caso de las personas mayores, constituyen una forma de discriminación porque a través de ellos se le atribuye a la edad todo tipo de aspectos negativos, lo que es conocido como *viejismo*. A partir de esta visión se “establece una diferenciación entre las personas adultas mayores y el resto de la población, pero no para favorecer y dar un trato digno, sino para rechazar” (CONAPAM, 2013, p. 5).

Contrarrestando esta visión negativa de la vejez, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido modelos teóricos como los de envejecimiento saludable y envejecimiento activo para señalar que la etapa de la ancianidad debe enfocarse de una forma positiva.

El envejecimiento saludable es definido como el “proceso de fomentar la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez” (MS, 2018, p. 24), mientras que el envejecimiento activo se plantea como “el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad que tiene como fin mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen” (MS, 2018, p. x).

Al abordar estas temáticas, es fundamental hacer énfasis en las oportunidades de participación social de las personas adultas mayores en el país, así lo señala el Ministerio de Salud (2018) el que incluye en la Estrategia Nacional para el Envejecimiento Saludable como principios orientadores desde el marco de la Política Nacional la importancia de lo social como principio para lograr un cambio en el enfoque y abordaje del tema de envejecimiento saludable, dado que es necesario tener una población informada, responsable y participativa.

Descripción general del instrumento

El cuestionario denominado “percepciones sobre las personas adulta mayor” va dirigido a personas de dieciocho a sesenta y cuatro años, donde se abordarán principalmente cuatro temáticas:

1. Estereotipos sobre la persona adulta mayor.
2. Envejecimiento.
3. Actividades que realiza la población adulta mayor.
4. Derechos y participación social.

La misma, contiene un total de diecisiete ítems, con tres preguntas abiertas las cuales se deben poner cuidado en las respuestas. La duración de la entrevista es aproximadamente de quince 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 sobre estereotipos, derechos y participación social de las personas adultas mayores 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 por 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 leerlos a la persona.
Si a lo largo de la entrevista usted percibe que la persona olvidó a qué población se dirige la encuesta...	Hay que recordar constantemente que las preguntas se refieren a las personas adultas mayores.
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...	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 la persona contesta que <i>sí</i> en la pregunta 2. ¿Usted se prepara para la vejez?, al realizar la pregunta 3: ¿de qué forma? Se debe...	No leer las opciones y esperar que la persona responda; posteriormente, marcar en la lista que se les presenta, si tiene dudas en dónde colocarlas debe anotarla en: 88. Otra (especifique): _____
Pregunta 4: Desde su opinión ¿A qué edad se empieza a envejecer?	Indagar y poner un número. Por ejemplo, si la persona entrevistada indica que, a los cuarenta, se debe poner 40. Si indica que desde la concepción o desde que nace poner 0.
Pregunta 7. Para usted ¿Qué significa ser una persona adulta mayor?	Con esta pregunta se busca identificar la percepción de las personas sobre lo que es ser una persona mayor. Ejemplo: -Sabiduría. -Experiencia. -Dependencia. -Muchos años de trabajo. -Una persona pensionada. -Volver a ser como niños o niñas.
Pregunta 10 ¿Cuál es el principal aporte que las personas adultas mayores (de 65 años y más) realizan a la sociedad costarricense? Si la persona indica varios aportes...	La finalidad de esta pregunta es conocer según la percepción de la población entrevistada el principal aporte que realizan las personas adultas mayores a la sociedad costarricense. Si indica varios aportes: Preguntar: De todos los aportes que me indica ¿Cuál es el principal para usted?
Pregunta 11: En su opinión ¿quién se encarga principalmente del cuidado de las personas adultas mayores? (No leer opciones y marcar solo una).	Si la persona entrevistada indica los hijos, se debe aclarar si son los hijos hombres o son las mujeres, o ambos. (Se encuentran las 3 opciones de respuesta) por lo que es importante sondear para ver cuál es realmente la que la persona considera. Si la persona entrevistada indica que nadie, que ellos se cuidan solos, marcar opción 8. Ellos o ellas mismas.
Pregunta 12: ¿Cuál considera usted que fue la principal afectación para las personas adultas mayores (de 65 años y más) durante la pandemia?	Si le menciona varias; consultarle cuál cree que es la principal.

<p>Pregunta 16: ¿Cuál es el último grado de educación aprobado en la enseñanza formal?</p> <p>Si la persona indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. 	<ul style="list-style-type: none"> -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.
--	---

Referencias

- Consejo Nacional para la Persona Adulta Mayor. (2013). *Mitos y estereotipos acerca del envejecimiento y la vejez*. San José, Costa Rica.
- Ministerio de Salud. (2018). *Estrategia Nacional para un envejecimiento saludable basado en el curso de vida 2018-2020*. Dirección de Planificación Estratégica y evaluación de las acciones en salud. Ministerio de Salud. 1ª. ed.—San José, Costa Rica.