

Contraloría General de la República
Encuesta Nacional de Percepción de los Servicios
Públicos 2018

Metodología

El presente documento ofrece una descripción de la metodología utilizada para llevar a cabo la Encuesta Nacional de Percepción de los Servicios Públicos 2018 (ENPSP - 2018). La nota técnica describe el objetivo general del estudio, la población, el proceso de construcción de los cuestionarios, el tipo de muestreo, la selección de la muestra, los módulos y cuestionarios, la herramienta para la recolección de datos, y finalmente la preparación del archivo de datos para el posterior análisis descriptivo de las respuestas. Todo esto se presenta según el orden recién abordado.

Justificación

El Plan Estratégico 2013-2020 de la Contraloría General de la República contempla como uno de sus objetivos el contribuir con la mejora de la eficiencia en la gestión pública y el buen manejo de los fondos públicos.

En atención a este objetivo, se consultó a la ciudadanía acerca de su percepción sobre los servicios públicos que, desde el punto de vista de la Contraloría General de la República, son esenciales y críticos tanto en su visión de fiscalización como en la utilización cotidiana de las personas. Esta iniciativa busca generar valiosos insumos para la fiscalización superior de la Hacienda Pública, y a la vez contribuye con la promoción del control ciudadano y del control político de la Asamblea Legislativa.

Población

La ENPSP - 2018 tuvo por objetivo conocer la percepción de la ciudadanía nacional sobre los servicios públicos tanto críticos como esenciales, utilizando una muestra probabilística para consultar a la ciudadanía residente en Costa Rica. La ENPSP – 2018 busca indagar la opinión de la ciudadanía costarricense con más de 18 años de edad.

Tipo de encuesta, fuente de información y muestreo

El presente estudio utilizó una encuesta telefónica. La aplicación de este método tiene sus ventajas y desventajas. Dentro de las principales ventajas se encuentra una disminución de los costos económico, administrativo y de reducción del tiempo de la aplicación. A nivel de inferencia estadística, la tasa de rechazo se reduce con la rellamada y hay una facilidad de acceso a las viviendas de clase alta. Finalmente se posee una mejora en la calidad de los datos dado el control en la supervisión. Por otra parte, las desventajas de estas técnicas es que los entrevistadores requieren de una excelente capacitación, además de la tasa de llamadas improductivas, problemas con la actualización del marco de muestreo de los números de teléfono. A nivel de inferencia, la exclusión de personas sin teléfono (celular o residencial), y la limitación del cuestionario en términos de la longitud apropiada para una llamada telefónica y por tener que ser muy estructurado, forman parte de las desventajas de dicha técnica.

Para la selección de la muestra, se contó con tres tipos de marcos muestrales en la consulta a la ciudadanía: teléfonos residenciales, teléfonos celulares postpago, y teléfonos celulares prepago.

En el caso de la consulta a la ciudadanía, se utilizó un muestreo simple al azar; la mayoría de preguntas son de carácter dicotómicas y se utilizó un nivel de confianza del 95% con un margen de error 3 puntos porcentuales, lo que determinó que cada uno de los cuestionarios en la consulta a la ciudadanía deberían de poseer un tamaño de muestra mínimo de 1068 personas a entrevistar.

Módulos y cuestionarios

Al tratarse de un muestreo telefónico, los intervalos de tiempo para poder llevar a cabo la entrevista son relativamente cortos, mientras que los temas por abarcar son amplios. Con el fin de optimizar la información que se requiere, se debe perfeccionar la utilización de los módulos por consultar y los cuestionarios por aplicar. En total la ENSPS - 2018 posee 9 módulos contenidos en 5 cuestionarios. Cabe resaltar que en todos los servicios públicos de la encuesta se consulta sobre la afectación de los servicios públicos ante el cambio climático, siendo el cambio climático un módulo independiente.

A continuación, el nivel de detalle con el contenido de los cuestionarios y de sus respectivos módulos:

- Cuestionario 1: transporte y servicios básicos
- Cuestionario 2: seguridad y servicios municipales
- Cuestionario 3: educación
- Cuestionario 4: salud
- Cuestionario 5: justicia y vivienda

Transporte: percepción general del transporte, la infraestructura vial, la calidad y eficiencia del transporte público, perfil socio-económico.

Servicios básicos: el agua potable, la energía y electricidad, el abastecimiento del combustible, perfil socio-económico.

Seguridad: el estado de la seguridad ciudadana, la seguridad en la comunidad y las calles, la policía y su servicio, perfil socio-económico.

Servicios municipales: los servicios ofrecidos por la municipalidad, sus trámites, perfil socio-económico.

Educación: el sistema educativo en escuelas, colegios, centros técnicos y universidad, las becas e incentivos, los educadores, la infraestructura, perfil socio-económico.

Salud: el sistema de salud en EBAIS, clínicas y hospitales, los servicios de emergencia, la promoción de la salud, perfil socio-económico.

Justicia: conocimiento y participación en el sistema de justicia, la mora judicial, perfil socio-económico.

Vivienda: la tramitología, la asignación y satisfacción del bono o casa, perfil socio-económico.

Impacto del cambio climático en los servicios públicos: afectación e impacto del servicio ante eventos climáticos extremos, resiliencia del servicio, perfil socio-económico.

Por otro parte, con tal de mejorar la calidad de la información y así controlar factores de sub y sobre estimación en los resultados, cada uno de los cuestionarios poseía un apartado socio demográfico. Esta sección, además de generar estadísticas descriptivas de interés, es esencial para la realización de las ponderaciones de cada cuestionario.

Finalmente, cada uno de los módulos y cuestionarios fue elaborado en la Contraloría General de la República mediante el trabajo conjunto del personal de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa y el Despacho Contralor.

Recolección de la información

La recolección de los datos se llevó a cabo del lunes 12 al viernes 24 de febrero. La obtención de los datos se realizó en las instalaciones de la Contraloría General de la República. Para lo anterior, se utilizó varias herramientas de la plataforma de Google como lo es el Site, el Google Formulario, hoja de Cálculo de Google, entre otras, permitiendo crear cuestionarios en línea para ser aplicados y a la vez registrar los resultados en un archivo de datos.

Las ventajas de utilizar estas herramientas de Google es que permiten ahorrar tanto costos de dinero como de tiempo a la hora de digitar los resultados, dado que estos son trasladados inmediatamente a la Hoja de Cálculo de Google, además de poder visualizar todos los resultados de cada una de las preguntas en un tiempo real mediante el Resumen de respuesta de Google. Esto último mejora la supervisión de las personas encuestadoras, lo que permitió contar con datos de mayor calidad.

Procesamiento

Antes de obtener cualquier tipo de estadística descriptiva, los archivos de datos fueron sometidos a los controles de calidad y a la aplicación de ponderaciones a nivel nacional. En este último, se tomó la Encuesta Nacional de Hogares del 2017 (ENAHO 2017), y mediante las variables socio-demográficas, se realizó un ponderador de índole demográfico. Seguidamente, dado que existía la posibilidad que demográficamente las personas entrevistadas podían poseer ya sea un teléfono residencial, un teléfono celular, o ambos, se creó otro ponderador según la asignación en los tipos de teléfono. Finalmente, esto podía influir en la selección de las unidades primarias de muestreo, por lo que se creó un último ponderador para mejorar la asignación de selección mediante probabilidades de selección. Finalmente, los principales aspectos metodológicos de la Encuesta Nacional de Percepción sobre los Servicios Públicos 2018 se resumen en el siguiente cuadro.

RESUMEN METODOLÓGICO DE LA ENPSP – 2018

CUADRO 1

Detalles metodológicos de la Encuesta Nacional de Percepción sobre los Servicios Públicos 2018 (ENPSP – 2018).

| | |
|--------------------------------------|---|
| Entidad | Contraloría General de la República. |
| Patrocinadora: | |
| Objetivo general | Conocer la percepción de la ciudadanía en materia de eficiencia de los servicios públicos en Costa Rica para apoyar la fiscalización superior de la Hacienda Pública, y a la vez contribuir con la promoción del control ciudadano y del control político de la Asamblea Legislativa. |
| Población de interés | La ciudadanía residente en Costa Rica mayor de 18 años. |
| Módulos y cuestionarios | Son 9 módulos distribuidos en 5 cuestionarios. El cuestionario 1 posee los módulos de transporte y servicios básicos. El cuestionario 2 los módulos de seguridad y servicios municipales. El cuestionario 3 el módulo de educación. El cuestionario 4 el módulo de salud. El cuestionario 5 los módulos de justicia y vivienda. Todos los modelos consultan sobre la afectación de los servicios públicos ante el cambio climático, siendo este el último módulo. |
| Tipo de encuesta y muestreo: | Encuesta telefónica y muestreo aleatorio. |
| Nivel de confianza y margen de error | Un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 3 puntos porcentuales en la consulta a la ciudadanía. |
| Recolección de la información: | Se utilizó la Herramienta del Google Formulario para la captura de los datos, y la hoja de Cálculo de Google para su almacenamiento. |
| Procesamiento: | Los archivos fueron sometidos al control de calidad, además de crear la variable de ponderación para ajustar los resultados a nivel nacional. |