



Desarrollo de encuestas telefónicas en IDESPO-UNA y adaptaciones metodológicas debido a las limitaciones provocadas por COVID-19

Autores:

Laura Pamela Solís Bastos, Académica, Instituto de Estudios Sociales en Población, Universidad Nacional, Coordinadora Laboratorio CETIS, Costa Rica, laura.solis.bastos@una.ac.cr

José Adrián Umaña Salas, Estudiante Asistente, Instituto de Estudios Sociales en Población, Universidad Nacional. jaus1998@gmail.com

Introducción

El Instituto de Estudios Sociales en Población (IDESPO) de la Universidad Nacional, Costa Rica (UNA) en sus 45 años de existencia ha desarrollado una amplia experiencia en los estudios de opinión pública, a través de encuestas telefónicas y de campo, lo que le ha permitido posicionarse como un referente en esta área a nivel nacional.

Como parte de su quehacer, el Centro Tecnológico para la Investigación Social (CETIS), es el laboratorio que tiene a cargo el levantamiento de las encuestas telefónicas, gestionado por un equipo de trabajo interdisciplinario, con el apoyo de un grupo de estudiantes que participan realizando el rol de persona encuestadora y supervisora.

Por lo cual, ha sido fundamental la actualización constante de los procesos metodológicos para la recolección de datos mediante encuesta, ante cambios sociales y tecnológicos en Costa Rica, que han dado pie a repensar el quehacer del laboratorio.

En el marco de la coyuntura de la emergencia provocada por COVID-19, que ha representado un reto a nivel nacional e internacional, surge la incógnita sobre cómo continuar los procesos de recolección de datos manteniendo la calidad de la información y ajustando el trabajo a las medidas de prevención de contagios de este virus.

Este proceso de adaptación de las actividades laborales en medio de la pandemia, implicó una reflexión metodológica que requería considerar qué cambios eran propicios, qué estrategia implementar, y cómo lograr las metas planteadas por alcanzar, tomando como referencia las medidas sanitarias establecidas por el Ministerio de Salud, y procurando que el desarrollo de estas actividades de encuesta no generara posibles contagios.

Metodología

Esta ponencia tiene como propósito ejemplificar la experiencia del desarrollo de tres encuestas telefónicas levantadas desde el CETIS, durante el año 2020, en el marco del contexto pandémico generado a partir de la presencia de casos de COVID-19 en Costa Rica.

Las encuestas seleccionadas para sistematizar la experiencia metodológica de las implicaciones producto del COVID-19 en la recolección de datos son las detalladas en la tabla 1.

Tabla 1. Encuestas telefónicas recolectadas por IDESPO durante el año 2020.

Nombre de la encuesta	Periodo de recolección de datos	Número de encuestas completas	Población encuestada
Percepciones de las personas de 60 años y más en Costa Rica sobre los efectos de la pandemia por COVID-19.	Del 28 de setiembre al 15 de octubre, 2020	400	Costarricenses (nacimiento o nacionalizados) de 60 años o más, usuarios frecuentes de línea celular, en todo el territorio nacional.
Percepción sobre aspectos de la coyuntura y las culturas políticas en Costa Rica: Emergencia Nacional COVID-19.	Del 19 de octubre al 30 de octubre, 2020	800	Costarricenses (nacimiento o nacionalizados) de 18 años o más, usuarios frecuentes de línea celular, en todo el territorio nacional.
Percepciones de la población costarricense e implicaciones de la pandemia COVID-19 en diferentes aspectos socioeconómicos y ambientales.	Del 23 de noviembre al 27 de noviembre, 2020	608	Costarricenses (nacimiento o nacionalizados) de 18 años o más, usuarios frecuentes de línea celular, en todo el territorio nacional.

Fuente: Elaboración propia.

Resulta valioso poder identificar las adaptaciones o cambios que producto de esta emergencia sanitaria, fue necesario incorporar en el trabajo de recolección de datos, y que se consideran consejos prácticos que otras personas investigadoras pueden implementar en sus operativos, considerando además aspectos metodológicos.



Cómo el COVID-19 afectó la cotidianidad del quehacer universitario

Antes de explicar las adaptaciones que se empezaron a tomar en consideración para la realización de la encuesta ante la llegada del COVID-19 a Costa Rica. Primero, es importante definir en qué consiste el COVID-19 y cómo esto afecta el desarrollo de las encuestas telefónicas.

De acuerdo con American Thoracic Society (2020), la enfermedad denominada COVID-19 se puede definir de la siguiente manera:

“El COVID-19 es una nueva forma de la enfermedad del Coronavirus la cual se debe al nuevo virus SARS-CoV2 que causa una infección aguda con síntomas respiratorios. Este nuevo virus es diferente de los que causan el SARS (Síndrome Respiratorio Agudo Severo) o el MERS (Síndrome Respiratorio del Medio Oriente)” (p.1).

Al adquirir esta enfermedad, pueden presentarse síntomas tales como: fiebre, dolor de garganta, o bien, dificultades para respirar. Sin embargo, los síntomas varían dependiendo del organismo del ser humano, ya que puede existir la posibilidad de que hayan personas que posean otros síntomas además de los mencionados.

No obstante, también es importante mencionar que existen personas que son asintomáticas, esto quiere decir que no presentan ningún síntoma al tener esta enfermedad.

Estos síntomas pueden presentarse por medio de la transmisión de esta enfermedad, las cuales se presentan cuando una persona se encuentra en contacto físico con las demás ya sea al darse la mano, un abrazo, o bien, un beso en la mejilla o en la boca, y se propagan por “(...) por medio de las “gotículas” procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose o exhala” (Comisión Nacional de Emergencia et al, 2020, p.7), de igual manera puede ocurrir cuando una o varias personas toman uno o varios objetos sucios y luego se tocan algunas partes de su cuerpo tales como: ojos, boca, o nariz.

A inicios del año 2020, la Organización Mundial de la Salud emitió recomendaciones para que los países las tomaran en caso de manifestarse esta enfermedad en sus territorios. Tiempo después, se declaró como Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional, esto significa que la enfermedad se estaba categorizando como grave ya que genera riesgos sobre la salud pública de otros países, en donde se requiere una coordinación internacional.



Luego, empezó a propagarse en diferentes zonas geográficas alrededor del mundo, entre ellas el continente americano. Según Sánchez et al (2020), el primer caso relacionado con el COVID-19 que se reportó en América fue el día 25 de febrero del año 2020 en Brasil. Tiempo después, se empezaron a propagar en otros países americanos, entre ellos Costa Rica, en donde el Ministerio de Salud de Costa Rica (2020) en su página web indica que el primer caso positivo producto del COVID-19 apareció el 06 de marzo del año 2020.

Posteriormente, de que llegara el primer caso positivo a Costa Rica, de acuerdo con Gobierno Abierto Cr. (2020), el día 16 de marzo de 2020, el Gobierno de Costa Rica tomó la decisión de declarar a nivel nacional estado de emergencia, tomando medidas de prevención de contagio que tuvieron implicaciones en todos los ámbitos de la vida cotidiana del país.

Es importante señalar que el Ministerio de Salud Pública de Costa Rica (s.f.) emitió protocolos sanitarios con la finalidad de dar atención a la emergencia, entre ellos se destacan los siguientes: lavarse las manos con agua y jabón; mantener distanciamiento físico con una distancia de 1.8 metros; quedarse en casa; no romper su burbuja, es decir, las personas con las que habita en una vivienda; no tocarse la cara si la persona no se ha lavado las manos; utilizar la mascarilla sin que se dejen espacios entre la nariz y la cara; al toser o estornudar, taparse la nariz y la boca con el antebrazo; y mantener la ventilación en espacios cerrados.

Luego de que el Gobierno de Costa Rica declarada estado de emergencia a nivel nacional, hubo instituciones, como por ejemplo, la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), que tomaron medidas para prevenir la propagación de esta enfermedad, según el Área UNA WEB del Centro de Gestión Tecnológica y el área de Informática de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil (2020), en circulares emitidas por la Rectoría y la Vicerrectoría de Docencia, el 16 y 17 de marzo del 2020 la UNA había informado que desde el 17 de marzo hasta el 12 de abril se suspendían las actividades académicas que se llevaban cabo en la presencialidad.

Posteriormente, se mencionaba que del 17 al 27 de marzo 2020 el personal académico tenía tiempo de realizar los ajustes pertinentes relacionados con los planteamientos de los cursos que estaban impartiendo, ya que a partir del 30 del mismo mes se iniciaba la realización de esas actividades por medio de la virtualidad.

También, en esos documentos mencionaron que se suspendían otras actividades que se llevaban a cabo en la presencialidad tales como la realización de horas asistente,



pasantías, formación dual, entre otras actividades, y se instaba a realizarlas utilizando apoyo tecnológico sin que se manifestara una suspensión que al reconocimiento de este beneficio estudiantil.

Por otra parte, en relación con el personal administrativo, las personas superiores jerárquicas tenían que garantizar la disminución del 50% del personal en las oficinas, que cada jefe debía realizar un análisis si era estrictamente necesario que el personal asistiera presencialmente a sus espacios de trabajo.

También, se recomendó implementar acciones de carácter rotativas para disminuir el aforo de personas, y darles prioridad a realizar teletrabajo a aquellas personas que presentaran factores de riesgo. Además, también se mencionaba que se les externó al personal directivo de las Unidades Académicas, decanato de las facultades, sedes, centros, y sección regional, de que tenían que extremar las medidas de limpieza e higiene en los espacios laborales.

Esta breve descripción de los primeros cambios en el contexto institucional, generados durante los primeros meses del 2020, marca la pauta de las adaptaciones realizadas en el marco de la declaración de emergencia nacional emitida por el Gobierno de Costa Rica, y la necesidad de acatamiento de las acciones que implementó la UNA para evitar la propagación de esta enfermedad.

Adaptación de las actividades laborales asociadas a la recolección de datos en encuestas telefónicas en el contexto de la pandemia COVID-19.

En el marco del quehacer del CETIS, las encuestas han sido una constante dentro de las actividades laborales que se realizan comúnmente, por lo que la emergencia sanitaria generada por el COVID-19, trajo con ella una serie de limitaciones que sin duda afectaron el trabajo, ya que se observó la necesidad de desarrollar adaptaciones por una parte de prevención de contagios, pero por otra, también metodológicas, ya que las condiciones para el levantamiento de información ya no eran las mismas de antes.

Para el abordaje de las reflexiones en torno a esta experiencia, es necesario primeramente partir desde lo conceptual, referente al ejercicio de esta tarea, por lo que se detalla que la encuesta tiene sus características particulares a nivel metodológico, y su procedimiento.

La encuesta se define como una técnica de recolección de datos “(...) que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden, y se formulan con los mismos términos” (Rodríguez et al., 2006, p.186).

De igual manera, es importante mencionar que es un instrumento que se elabora previamente a su aplicación por las personas investigadoras, colocándose preguntas abiertas o cerradas, cuyo objetivo es el comprender las opiniones que tienen las personas encuestadas sobre la problemática en estudio.

La metodología que se implementa es específica para cada estudio, de forma tal que se consideran aspectos de relevancia, tales como las características de la población a encuestar, el medio de contacto, y los lineamientos establecidos para la recolección y supervisión de la información, y la ejecución del procesamiento de datos; estos detalles son fundamentales para garantizar la calidad de la información.

Por lo tanto, es necesario valorar qué adaptaciones podrían emplearse para favorecer el proceso de la encuesta en este contexto tan particular producto del COVID-19.

Implementación de medidas sanitarias para dar continuidad al trabajo de encuesta en el contexto de COVID-19

A partir de lo mencionado anteriormente, en el CETIS, se plantearon un conjunto de adaptaciones sanitarias para llevar a cabo las encuestas, y evitar la propagación del COVID-19.

Ante esto, se plantea el reto de probar distintas adaptaciones que surgen debido a la emergencia provocada por COVID-19, procurando no generar sesgos que afecten de forma posterior la representatividad y la confianza de los datos.

Dentro de las principales restricciones señaladas por el Ministerio de Salud de Costa Rica durante el año 2020, y que generaron cierta necesidad de adaptación desde el punto de vista sanitario para el desarrollo de la encuesta se encuentran las siguientes:

Tabla 2. Costa Rica. Implementación de medidas sanitarias para la ejecución del trabajo de encuesta en el laboratorio CETIS, en el contexto de emergencia nacional provocada por COVID-19. 2020

Medida Ministerio de salud	Adaptación sanitaria
El lavado de manos con agua y jabón	Solicitar a las personas encuestadoras el lavado de manos antes de ingresar a las instalaciones
Uso de alcohol en gel	La persona debe usar alcohol en gel con una composición de al menos 60% de alcohol o etanol antes de ingresar y al salir del laboratorio. Se equipó todos los accesos habilitados de las instalaciones CETIS-IDESPO con una estación de alcohol en gel con una composición de



VII Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales
Migración, diversidad e interculturalidad:
Desafíos para la investigación social en América latina

	<p>al menos 60% de alcohol o etanol y toallas de papel para el secado de manos. Se equiparon todas las estaciones de trabajo con dispensador de alcohol en gel de al menos 60% de alcohol o etanol.</p>
Limpieza y desinfección de los espacios	<p>Se establecen lineamientos para la desinfección de los espacios físicos empleados para la recolección de datos. Las instalaciones y servicios sanitarios deben contar con: lavamanos, papel higiénico, agua potable, jabón anti bacterial, alcohol en gel con una composición de al menos 60% de alcohol o etanol y toallas de papel para el secado de manos, además se detalla el aforo correspondiente para este espacio.</p>
Mantener el distanciamiento físico de 1.8 metros	<p>Revisión de los espacios físicos, disminución de aforo, selección y demarcación de los cubículos que cumplen con la norma para su uso durante la encuesta. Demarcar en el piso la distancia de 2 metros, para ubicar espacialmente a las personas antes de ingresar a las instalaciones</p>
Utilizar mascarilla	<p>Proporcionar las mascarillas y caretas necesarias para las personas encuestadoras y supervisoras durante toda la encuesta El uso de mascarilla es obligatorio, incluso al momento de realizar la encuesta.</p>
Mantener una temperatura normal (38 grados)	<p>Toma de temperatura al ingresar a las instalaciones, se permitió la entrada únicamente a aquellas personas con temperatura inferior a 37.5 grados</p>
No salir de casa si presenta síntomas de COVID-19 (Fiebre, tos seca, cansancio, falta de olfato o gusto, y dolores musculares o de cabeza, entre otros)	<p>Hacer las preguntas de rigor para identificar posibles síntomas o contacto cercano con una persona sospechosa o confirmada antes de ingresar a las instalaciones. Quédese en casa cuando presente síntomas (fiebre, tos, congestión nasal, dolor de garganta) relacionados con esta enfermedad, y comunicarlo vía correo electrónico. En caso de tener orden sanitaria de aislamiento o ser un caso sospechoso o confirmado por COVID-19, remitir la información vía correo electrónico, para dar la atención y seguimiento al caso. Se debe llevar una bitácora de uso de las instalaciones. Para la firma, cada persona debe usar su propio bolígrafo, o desinfectarlo si va a ser usado por alguien más.</p>
Uso de lapiceros personales	<p>Cada persona debe portar su lapicero para su uso durante la encuesta</p>
Respetar el aforo permitido en espacios públicos	<p>Se verifica el aforo permitido, y el cumplimiento del distanciamiento establecido, para determinar el número de personas que pueden permanecer en las instalaciones. Se permite únicamente el ingreso de los estudiantes de la Universidad Nacional que deben cumplir con su tarea académica y de la persona facilitadora que vela por el buen uso de los equipos disponibles y la seguridad durante las actividades.</p>

Fuente: Elaboración propia



La importancia de implementar las medidas sanitarias de prevención de contagios para dar continuidad al trabajo de recolección de datos en las encuestas, implicó no solo considerar los señalamientos realizados por el Ministerio de Salud, sino que además, se debían considerar otras medidas emitidas por la UNA como medios de protección contra la propagación del virus.

El acatamiento de estas medidas ha sido indispensable para la continuidad de las actividades de encuesta en el CETIS, así como la persistencia, en tanto esto es fundamental en el día a día.

Recomendaciones para la recolección de datos en encuestas telefónicas en el contexto generado a partir del COVID-19

Por otra parte, desde el punto de vista metodológico, hay una serie de aspectos que son de suma relevancia al momento de considerar el empleo de una técnica de recolección de datos como lo es la encuesta.

Uno de los más relevantes es la prevención del sesgo, por ejemplo, suele ser común que el proceso de recolección de datos, plantee la necesidad de la implementación de filtros a lo largo de su ejecución que permitan reducir las posibilidades de errores que puedan invalidar la información captada.

Desde el CETIS en los últimos años se ha procurado establecer medidas que favorecen en el proceso la minimización de riesgos comunes de las encuestas telefónicas, como lo es por ejemplo el sesgo de selección, tal como lo señalan Garcia-Contiente, Pérez-Giménez, López & Nebot (2014).

Por lo cual, es recurrente en estas encuestas telefónicas emplear una muestra a teléfonos celulares para procurar una representatividad de la población costarricense con acceso a este servicio, en tanto es mayor que la población con acceso a telefonía fija en el país; asimismo, se establecen preguntas iniciales en el instrumento que permiten identificar si la persona contactada cumple con las condiciones establecidas para participar.

Además, se ha implementado la capacitación temático-metodológica dirigida a personal encuestador y supervisor, que permite una mejor identificación de la población a entrevistar, así como un mejor empleo del instrumento.

También, se ejecuta la supervisión, que incluye la revisión y verificación de la información recolectada, esto para confirmar que la entrevista fue realizada correctamente, y que la persona encuestada cumple con las características establecidas en los criterios de selección.



Finalmente, se lleva a cabo el proceso de crítica de los datos recolectados, que permite subsanar eventuales errores que puedan haber superado las etapas anteriores.

Sin embargo, las condiciones cambiantes generadas por la pandemia producto del virus COVID-19, no eran previsibles, e implicaron reflexionar acerca de cómo ejecutar lo ya establecido, pero considerando las medidas de prevención de contagios, por lo que fue necesario realizar también adaptaciones que se asociaban a aspectos metodológicos y que se detallan a continuación.

Desarrollo de pruebas de cuestionario con apoyo remoto

Anteriormente, las pruebas de cuestionario se desarrollaban de forma presencial en las instalaciones del CETIS, sin embargo, ante la necesidad de disminuir el contacto, se ideó la posibilidad de realizarlas empleando un acompañamiento del equipo investigador de forma remota.

Se ejecutaron dos tipos de prueba, en la primera oportunidad, se generó un banco de datos de números de pruebas, en el que se incluyeron personas que de forma previa habían aceptado su participación en la prueba mediante llamada de WhatsApp.

Seguidamente, mediante la plataforma Zoom, se brindaban las indicaciones a las personas participantes, posteriormente se abría el cuestionario digital configurado en la plataforma Lime Survey, se les pedía que llevaran a cabo la prueba telefónica empleando el uso de la llamada por WhatsApp.

El empleo de WhatsApp permitió que cada persona encuestadora pudiera realizar la prueba de cuestionario desde su hogar, empleando la red de Internet doméstica, por lo que esto no implicaba un costo adicional, y daba la oportunidad de minimizar el contacto físico.

Posteriormente cada persona participante completaba la matriz de prueba de cuestionario para detallar las principales observaciones que surgieron a raíz de la prueba, y la remitían vía correo electrónico; la persona supervisora incluía esta documentación en la carpeta de encuesta en la nube de Google Drive.

Imagen 1. Costa Rica: matriz de prueba de cuestionario CETIS-IDESPO.

CETIS-IDESPO

Prueba de cuestionario remota

Fecha:

Estudiante:

Encuesta: Percepciones de la población costarricense e implicaciones de la pandemia COVID-19 en diferentes aspectos socioeconómicos y ambientales

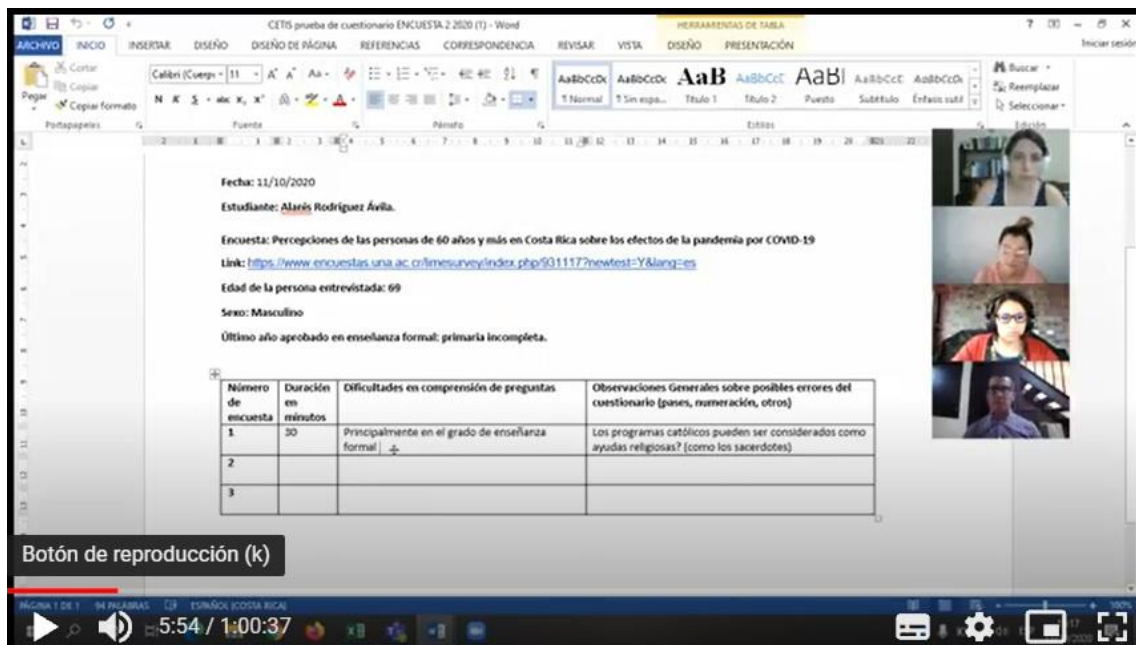
Link: <https://www.encuestas.una.ac.cr/limesurvey/index.php/592991?newtest=Y&lang=es>

ID de encuesta	Duración en minutos	Sexo	Edad	Último año aprobado en la enseñanza formal	Dificultades en comprensión de preguntas	Observaciones Generales sobre posibles errores del cuestionario (pases, numeración, otros)

Fuente: CETIS-IDESPO, Universidad Nacional, Costa Rica, 2020.

Además, se llevaba a cabo una discusión plenaria con el equipo investigador vía zoom, para determinar las observaciones y los principales cambios que podía requerir el cuestionario.

Imagen 2. Costa Rica: Sesión remota de pruebas de cuestionario con equipo investigador. 2020



Fuente: CETIS-IDESPO, Universidad Nacional, Costa Rica, 2020.



El segundo tipo de prueba, al haber ya levantado la primera encuesta telefónica en el contexto de la pandemia por COVID-19, se decidió llevarlas a cabo con el personal encuestador seleccionado para esta tarea de forma presencial en el laboratorio, asimismo se mantuvo la dinámica de contacto con el equipo investigador a través de Zoom.

En ambos casos la prueba permitió realizar la medición de aspectos del cuestionario, sin embargo, la segunda favorece identificar además el tiempo promedio de búsqueda de llamada, así como el número de intentos requeridos, y favorece la minimización del llamado sesgo del entrevistador.

Programación de turnos de encuesta en la nube

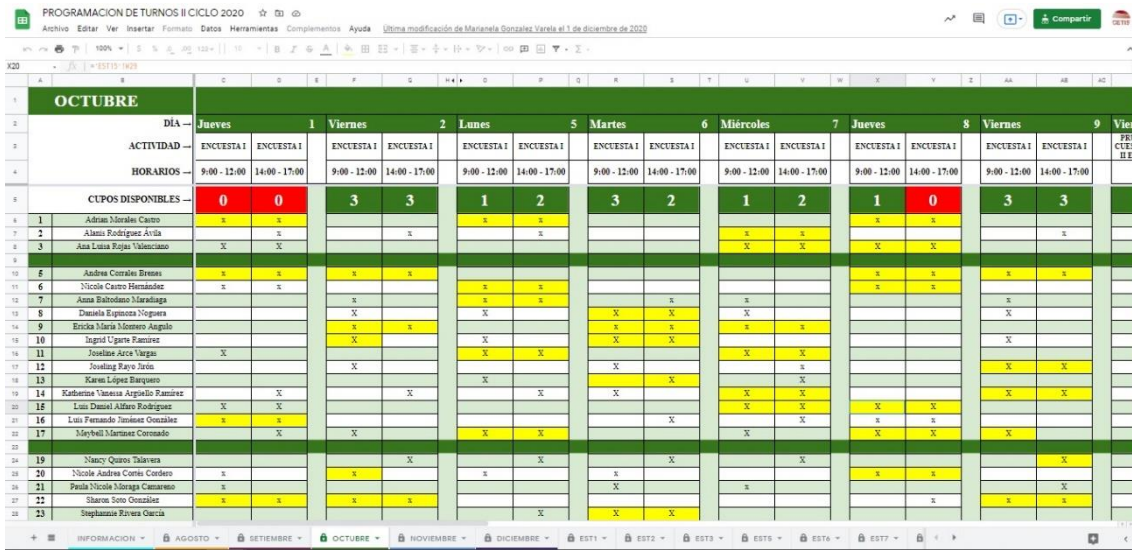
Previamente, la programación de turnos de las encuestas se realizaban de forma presencial, por lo que se ideó el realizar citas programadas vía meet, de forma tal que el personal encuestador era contactado vía correo electrónico se daban las indicaciones, que incluían un enlace a un documento de Drive, en el cual podían seleccionar la fecha y hora disponible para conectarse con el personal supervisor para programar su horario en la encuesta

Además, se empleó el uso de un archivo en Google Drive, que permitía planificar la participación de cada persona encuestadora, sin embargo, ante los constantes cambios en las medidas sanitarias y directrices establecidas por la universidad que durante el proceso de recolección de datos llegó a limitar el aforo y por consiguiente el número de personas encuestadoras que ya estaban convocadas al turno de encuesta.

Por lo anterior, fue necesario lograr un mecanismo de identificación en el archivo de drive que permitiera dar a conocer qué personas podían asistir al turno correspondiente y así garantizar el cumplimiento del aforo máximo establecido para las instalaciones del CETIS-IDESPO.

El mecanismo consistió en colorear las celdas que contenían el nombre de la persona encuestadora seleccionada para asistir, es así como de forma previa, se podía verificar la programación, y no era requerido confirmar vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio que implicaba un mayor esfuerzo y recursos.

Imagen 3. Costa Rica: Programación de turnos de encuesta CETIS-IDESPO. 2020



Fuente: CETIS-IDESPO, Universidad Nacional, Costa Rica, 2020. Archivo ideado y programado en Google Drive por Sharon Rodríguez Brenes, profesional de apoyo a la academia Laboratorio CETIS.

Este proceso fue sumamente importante, en tanto, el número de personas encuestadoras era reducido al 20% de la capacidad normal del laboratorio, por lo que el avance de la encuesta se era más lento e implicaba un mayor tiempo de recolección de datos.

Capacitación de encuesta vía Zoom

Anteriormente, las capacitaciones temáticas y metodológicas de cada encuesta se llevaban a cabo de forma presencial, con participación de los equipos: investigador y CETIS, las personas encuestadoras y supervisoras.

Sin embargo, ante las restricciones de aforo para la realización de actividades presenciales, fue necesario planificar las capacitaciones vía Zoom, y haciendo uso de la grabación de vídeo se procuró que, aún ante la dificultad de conexión a Internet o limitaciones de disponibilidad horaria, todas las personas participantes lograran tener acceso a esta información de forma previa al inicio de la encuesta.

Imagen 4. Costa Rica: Capacitación de encuesta remota. CETIS-IDESPO, 2020.



Fuente: CETIS-IDESPO, Universidad Nacional, Costa Rica, 2020.

Actualmente se está haciendo uso del aula virtual del laboratorio como espacio remoto de apoyo a la encuesta

**Imagen 5. Costa Rica: Vista del aula virtual de apoyo a las encuestas CETIS-
IDESPO. 2021**

ENCUESTA 2-2021

Encuesta a cargo del Programa de Envejecimiento, IDESPO-UNA

Periodo de recolección de datos: del 28 de junio al 16 de julio de 2021



Materiales

Guía para la persona entrevistadora



Link de ingreso a sesión de Zoom

Convocatoria:

Fecha: Viernes 25 de junio de 2021.

Hora: 2:00pm

Datos de acceso:

Unirse a la reunión Zoom

<https://una-cr.zoom.us/j/89682492257?pwd=WTc1UnhzTnowVFZlX0Q0ZHaHR4NVY4QT09>

ID de reunión: 896 8249 2257

Código de acceso: 8445397991



Grabación de sesión del taller

https://drive.google.com/file/d/1tnTYArfSdhvCzDvuSEnTcCOpAy7q_mpk/view?usp=sharing



Asistencia Remota

ENTREGA DE COMPROBACIÓN DE ASISTENCIA REMOTA CAPACITACIÓN ENCUESTA 2-2021

Fuente: CETIS-IDESPO, Universidad Nacional, Costa Rica, 2020

En este espacio ha sido posible colocar materiales asociados a la capacitación, como el link para conectarse a la capacitación, la presentación temática, la guía para la persona encuestadora, el vídeo de la capacitación y la entrega de la guía de comprobación de vista del vídeo, que la completan las personas que por algún motivo no pudieron conectarse a la sesión en vivo.

Empleo de muestras digitales

Se desarrolló un archivo comprimido de muestra digital para cada computadora que se empleó en la encuesta, lo que permite evitar el uso de archivos físicos, y por consiguiente, minimizar el contacto de varias personas con estos documentos en formato impreso de forma simultánea.

Imagen 6. Costa Rica vista de archivo de muestra de encuesta telefónica. CETIS-IDESPO. 2020

	A	B	D	E	F	G	H	I	
1	IDESPO - Escuela de Economía Tel: 2582 4130			Muestra de números telefónicos móviles generados aleatoriamente.					
2	Percepción de la población costarricense respecto a las implicaciones de la condición económica en el contexto de la pandemia COVID-19			Primero: Anotar fecha de llamada.			Segundo: Anotar el resultado de la llamada. Si los primeros 3 números del banco son Resultado en color gris, descartar y pasar al siguiente banco.		
3									
4				Intentos: Fecha de llamada			Resultado		
5	B	C	Del. Móvil	Llamada 1	Llamada 2	Llamada 3	Observaciones:		
6	745	1	62 74 69 38	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
7	745	2	62 74 68 02	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
8	745	3	62 74 62 11	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
9	745	4	62 74 69 57	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
10	745	5	62 74 64 88	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
11	745	6	62 74 60 82	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
12	745	7	62 74 66 94	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
13	745	8	62 74 60 61	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
14	745	9	62 74 65 22	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
15	745	10	62 74 67 64	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
16	910	1	71 61 03 03	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
17	910	2	71 61 01 91	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
18	910	3	71 61 01 99	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
19	910	4	71 61 03 03	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
20	910	5	71 61 07 64	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
21	910	6	71 61 06 55	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			
22	910	7	71 61 03 89	Sin llamar	Sin llamar	Sin llamar			

Fuente: CETIS-IDESPO, Universidad Nacional, Costa Rica, 2020

Por consiguiente, al momento de ser necesaria la instalación de un nuevo archivo de muestra, este podía remitirse de forma personalizada, vía correo electrónico, a la persona supervisora para su instalación, lo que permite además reducir el personal con presencia física en las instalaciones.

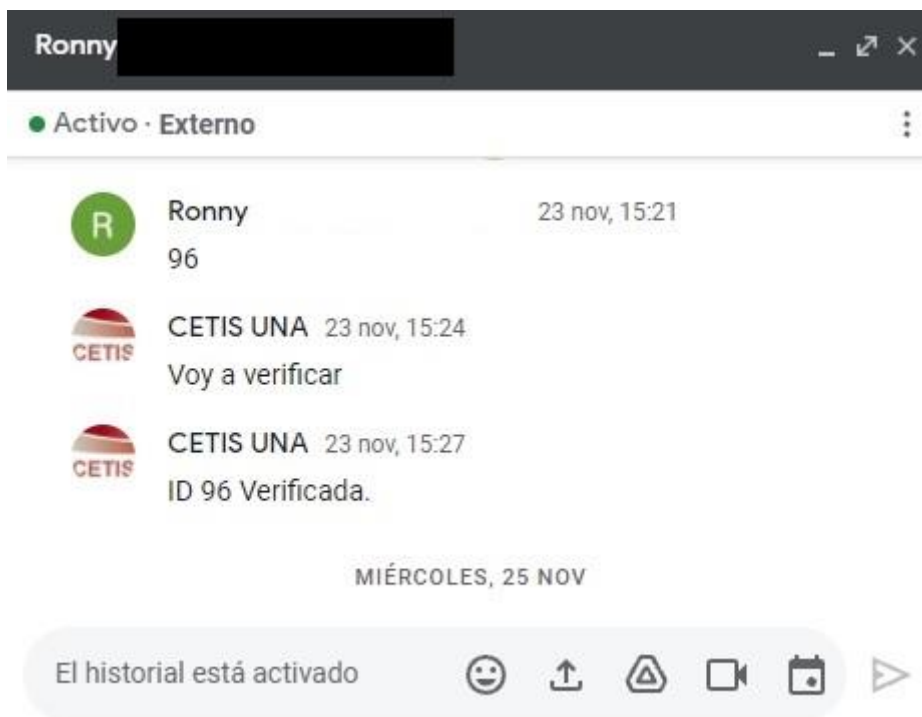
A posteriori, el uso de los archivos digitales permite también la revisión para valorar el uso, resultados y funcionamiento de la muestra de cada encuesta, para generar insumos que permitan valorar el comportamiento de las llamadas, de los datos y posibles tendencias.

Implementar la supervisión remota

La encuesta se realiza de manera presencial en las instalaciones de IDESPO-UNA, para lo cual anteriormente la supervisión se realizaba de forma presencial, pero debido a la medida de distanciamiento de 1.8 metros se debió considerar otras alternativas.

La opción inicial fue emplear el uso del chat de Gmail, como recurso gratuito que permitiera el contacto remoto, de esta forma cada persona encuestadora tenía comunicación directa con la persona supervisora, para indicar el resultado de cada encuesta y hacer las consultas correspondientes minimizando la necesidad del contacto físico cercano.

Imagen 7. Ejemplo de conversación entre supervisora y persona encuestadora a través del chat de Gmail. CETIS-IDESPO. 2020



Fuente: CETIS-IDESPO, Universidad Nacional, Costa Rica, 2020

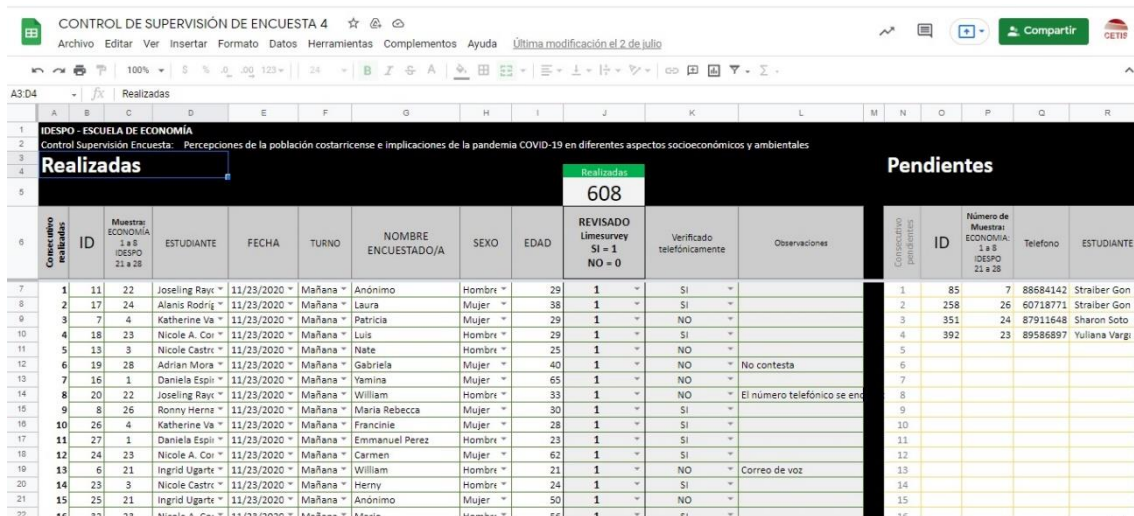
Actualmente, se está empleando un chat gratuito, BeeBEEP, instalado en el escritorio de cada computadora, y conectado en red, de forma tal que ya no es necesario abrir el correo electrónico, esto favorece la privacidad de la información de la persona encuestadora, ya que en ocasiones podía olvidar cerrarlo al finalizar el turno de encuesta.

Además, en ocasiones, el uso del chat del correo electrónico llegó a generar distracciones, ya que en ocasiones la persona encuestadora podía ver que llegaba un nuevo correo, o recibía mensajes de sus contactos, y esto era difícil de controlar desde ese mecanismo, lo cual no ocurre en el chat empleado en la actualidad

Control de avance de encuesta en la nube

Anteriormente este control se llevaba a cabo de manera física, a partir de la necesidad de implementar el distanciamiento, se elaboró un archivo de control de avance en la nube de Google Drive.

Imagen 8. Costa Rica: Control de avance de supervisión de la encuesta. CETIS- IDESPO. 2020



CONTROL DE SUPERVISIÓN DE ENCUESTA 4													Pendientes			
Realizadas													Pendientes			
608																
Consecutivo Realizadas	ID	Muestra ECONOMIA 1 a 8 IDESPO 21 a 28	ESTUDIANTE	FECHA	TURNO	NOMBRE ENCUESTADO/A	SEXO	EDAD	REVISADO Limesurvey SI = 1 NO = 0	Verificado telefónicamente	Observaciones	Consecutivo pendientes	ID	Número de Muestra ECONOMIA 1 a 8 IDESPO 21 a 28	Telefono	ESTUDIANTE
1	11	22	Joseling Rayc	11/23/2020	Mañana	Anónimo	Hombre	29	1	SI		1	85	7	88684142	Straiber Gon
2	17	24	Aianis Rodrig	11/23/2020	Mañana	Laura	Mujer	38	1	SI		2	258	26	60718771	Straiber Gon
3	7	4	Katherine Va	11/23/2020	Mañana	Patricia	Mujer	29	1	NO		3	351	24	87911648	Sharon Soto
4	18	23	Nicole A. Coi	11/23/2020	Mañana	Luis	Hombre	29	1	SI		4	392	23	89586897	Yuliana Varg
5	13	3	Nicole Castr	11/23/2020	Mañana	Nate	Hombre	25	1	NO		5				
6	19	28	Adrian Mora	11/23/2020	Mañana	Gabriela	Mujer	40	1	NO	No contesta	6				
7	16	1	Daniela Espi	11/23/2020	Mañana	Yamina	Mujer	65	1	NO		7				
8	20	22	Joseling Rayc	11/23/2020	Mañana	William	Hombre	33	1	NO	El número telefónico se en	8				
9	8	26	Ronny Hernz	11/23/2020	Mañana	Maria Rebecca	Mujer	30	1	SI		9				
10	26	4	Katherine Va	11/23/2020	Mañana	Francinie	Mujer	28	1	SI		10				
11	27	1	Daniela Espi	11/23/2020	Mañana	Emmanuel Perez	Hombre	23	1	SI		11				
12	24	23	Nicole A. Coi	11/23/2020	Mañana	Carmen	Mujer	62	1	SI		12				
13	6	21	Ingrid Ugart	11/23/2020	Mañana	William	Hombre	21	1	NO	Correo de voz	13				
14	23	3	Nicole Castr	11/23/2020	Mañana	Herny	Hombre	24	1	SI		14				
15	25	21	Ingrid Ugart	11/23/2020	Mañana	Anónimo	Mujer	50	1	NO		15				

Fuente: CETIS-IDESPO, Universidad Nacional, Costa Rica, 2020

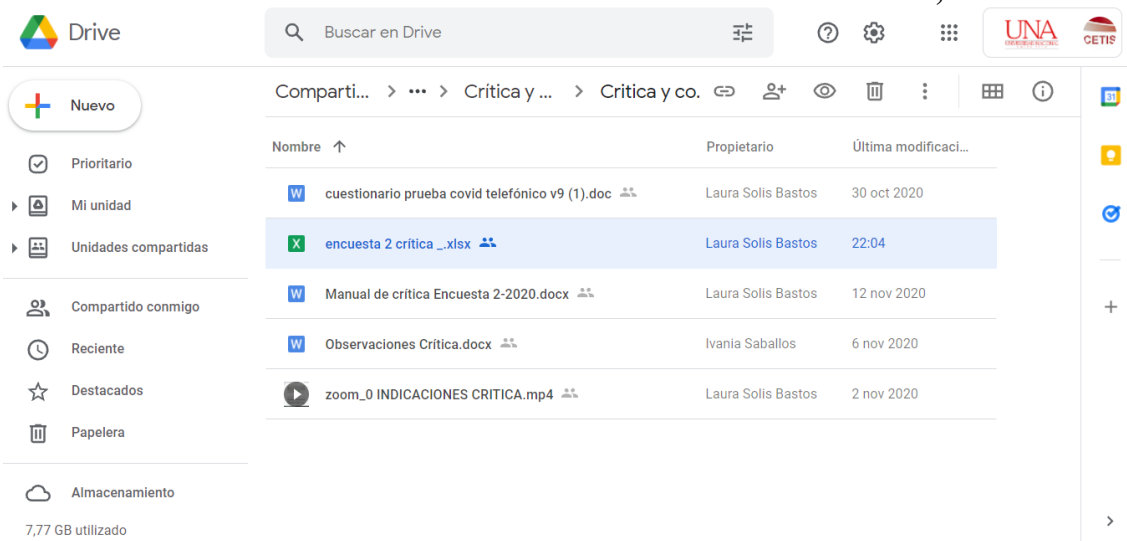
En este control cada persona supervisora puede editar en tiempo real, lo que favorece la supervisión remota y la verificación de cada caso recolectado, así como la documentación de las encuestas realizadas, de las faltantes y las pendientes.

Desarrollo de crítica y codificación remota

El proceso de la crítica y codificación de la encuesta se realizaba anteriormente de forma presencial en las instalaciones del CETIS, a partir de las limitaciones de aforo y disminución de contacto físico.

Se procuró llevar a cabo estas actividades de forma remota, de manera que por medio de la plataforma Zoom se daban las indicaciones generales, y mediante el uso de la nube Google Drive, se almacenaban todos los archivos a emplear, entre ellos el Manual de Códigos, la Guía de Crítica, el cuestionario, y el archivo para trabajar las variables a codificar o criticar en tiempo real, posteriormente, se daba seguimiento al avance del trabajo y a la aclaración de posibles dudas, hasta concluir satisfactoriamente.

Imagen 9. Costa Rica: Vista de carpeta de Google Drive del proceso de Crítica y codificación remota de encuesta telefónica. CETIS-IDESPO, 2020.



Fuente: CETIS-IDESPO, Universidad Nacional, Costa Rica, 2020

Finalmente, lo anterior, permite dar cuenta del ejercicio práctico y de los principales consejos referentes a estas adaptaciones, que se considera, dieron buenos resultados y que podrían replicarse como mecanismos para la continuidad del trabajo en el proceso de encuestas en el marco del contexto generado a partir del COVID-19, pero que además, en varios de los casos expresados han permitido optimizar el uso de recursos tecnológicos gratuitos que han permitido mejorar procesos.

Conclusiones

A manera de conclusión, tanto en Costa Rica como en otros países alrededor del mundo, la llegada de la pandemia del COVID-19 ha generado problemáticas sociales, culturales, económicas, y políticas, pero también, las ha producido en otros ámbitos, como en la investigación debido a que se han tenido que llevar a cabo adaptaciones en los procesos metodológicos para lograr las metas propuestas.

En el caso de las encuestas, específicamente para lograr recolectar la información que se necesita para insumo de un proyecto de investigación, como sucedió en el CETIS ya que en muchas de las actividades fue necesario considerar los ajustes que se requerían para desarrollar actividades de forma remota.

Sin embargo, se han logrado implementar estrategias metodológicas para lograr adaptarse al contexto actual, que está atravesando tanto en Costa Rica como otros países a nivel mundial con la llegada del COVID-19.



VII Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales
Migración, diversidad e interculturalidad:
Desafíos para la investigación social en América latina

Para lo cual ha sido fundamental el seguimiento las medidas que han implementado tanto el Ministerio de Salud de Costa Rica como las autoridades universidades, para evitar su propagación, y a su vez, seguir generando insumos para la investigación, de forma tal que se siga construyendo conocimiento y análisis desde las Ciencias Sociales para la comprensión y atención de diversas problemáticas actuales que suceden en el país.

A partir de lo expuesto a lo largo de esta ponencia, se espera que las personas que la lean o escuchen, puedan tener ideas y evaluar las posibilidades de aplicar estas estrategias en los proyectos de investigación que se encuentren ejecutando, y de esa manera asumir estos consejos como posibilidades para no interrumpir el trabajo de investigación.



Referencias Bibliográficas

- American Thoracic Society. (2020). *¿Qué es el COVID-19?*.
<https://www.thoracic.org/patients/patient-resources/resources/spanish/covid-19.pdf>
- Área UNA WEB del Centro de Gestión Tecnológica y el área de Informática de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil. (2021). UNA suspende clases presenciales y toma medidas para su personal administrativo. *Vicerrectoría de Vida Estudiantil de la Universidad Nacional de Costa Rica*.
<https://www.vidaestudiantil.una.ac.cr/noticias/2315-una-suspende-clases-presenciales-y-toma-medidas-para-su-personal-administrativo>
- Comisión Nacional de Emergencia, Ministerio de Economía Industria y Comercio, y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2020). *Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del COVID-19 en los centros de trabajo*.
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/guia_continuidad_negocio_v1_21042020.pdf
- Consejo General de Colegios Farmacéuticos. (2020). *Coronavirus: COVID-19. Informe Técnico*.
<https://www.portalfarma.com/Profesionales/campanaspf/Asesoramiento-salud-publica/infeccion-coronavirus-2019-nCoV/Documents/Informe-tecnico-Coronavirus.pdf>
- García-Continente, Xavier, Pérez-Giménez, Anna, López, María José, & Nebot, Manel. (2014). Potencial sesgo de selección en las encuestas telefónicas: teléfonos fijos y móviles. *Gaceta Sanitaria*, 28(2), 170-172. <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2013.05.010>
- Gobierno Abierto Cr. (19 de marzo de 2020). Declaratoria de Emergencia Nacional. *Costa Rica Gobierno del Bicentenario 2018-2022*.
<https://covid19.go.cr/declaratoria-de-emergencia-nacional/>
- Ministerio de Salud de Costa Rica. (2020). *Caso confirmado por COVID-19 en Costa Rica*. <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1555-caso-confirmado-por-covid-19-en-costa-rica#:~:text=06%20de%20Marzo%20de%202020,un%20hospedaje%20de%20San%20Jos%C3%A9%20Torales>.
- Ministerio de Salud de Costa Rica. (s.f.). *Detenga el contagio por la COVID-19*.
<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms/coronavirus/5221-detenga-el-contagio-por-la-covid-19/file>
- Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (2006). *Metodología de la investigación cualitativa*. Ediciones Aljibe.
- Sánchez, J., Arce, L., y Rodríguez, A. (2020). Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) en América Latina: papel de la atención primaria en la preparación y respuesta Coronavirus disease 2019 (COVID-19) in Latin America: Role of



VII Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales
Migración, diversidad e interculturalidad:
Desafíos para la investigación social en América latina

primary care in preparedness and response. *Atención Primaria*, 52 (6), pp. 369-372. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2020.04.001>