

Informe Final

Encuesta de Percepción Ciudadana 2016

Proyecto 16-039294-06

2017



MANIZALES
cómovamos



Ipsos está certificado bajo un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 22522:2012/ ISO 9001:2008

Tabla de contenidos

1. Sobre el diseño de la investigación
 - a. Antecedentes, objetivos y metodología
2. Sobre el proceso del estudio
 - a. Incidencias en campo
 - b. Reporte metodológico
 - c. Retos y dificultades en el proceso de encuesta
3. Entregables adicionales
 - a. Ejercicio para determinar variables más relevantes para la satisfacción con las ciudades como lugares para vivir
 - b. Coordenadas y mapa con los hogares encuestados geo-referenciados

Sobre el diseño de la investigación

Antecedentes

La encuesta de percepción y el modelo de trabajo de la Red de Ciudades Cómo Vamos nace en el año 1998 con Bogotá Cómo Vamos, y se ha venido expandiendo de suerte que actualmente [año 2016] ya hay 14 proyectos Cómo Vamos en el país, en Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Cúcuta, Bucaramanga Metropolitana, Medellín, Bogotá, Pereira, Manizales, Armenia, Cali, Yumbo y Valle de Aburrá [no todas las ciudades realizadas por Ipsos].

Para el año 2016, con ayuda de un asesor externo, la RED Cómo Vamos hizo una serie de ajustes a la extensión del cuestionario [pasando a un cuestionario de aproximadamente 35 minutos de duración en su módulo básico común] y al grupo objetivo de la encuesta de percepción [pasando a definir como entrevistado cualquier adulto del hogar].

Objetivos

Más allá de los ajustes realizados buscando reducir al máximo posible la extensión de los cuestionarios, la Encuesta de Percepción mantiene como sus objetivos centrales: medir las percepciones de los ciudadanos respecto a diferentes necesidades básicas como la salud, la educación y la seguridad; respecto al hábitat, como la movilidad, la vivienda, el espacio público y el medio ambiente, así como el desempeño de la administración de las ciudades, el manejo del presupuesto y la gestión de las políticas; la investigación aborda, además, los temas relacionados con la cultura, la recreación y el deporte, y por último se ocupa de la medición de las percepciones sobre la situación económica, la pobreza, las desigualdad y la convivencia.

Metodología

Grupo objetivo: Hombres y mujeres mayores de 18 años de edad, residentes de los hogares civiles no institucionales de las comunas urbanas (barrios formales) de Manizales y que pertenecen a los estratos socioeconómicos 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

Cubrimiento geográfico: Comunas urbanas de Manizales.

Marco muestral: Marco de áreas cartográfico con la conglomeración de hogares en secciones cartográficas, a partir de la información del último censo de población y vivienda 2005.

Técnica: Entrevista personal con aplicación de cuestionario estructurado en hogares.

Diseño muestral: Muestreo multietápico, estratificado en su primera etapa y por cuotas en las siguientes. Primera etapa selección aleatoria de conglomerados de manzanas, segunda etapa selección de manzanas a visitar en cada conglomerado. El método de selección del entrevistado en el hogar, es la persona presente en el hogar y residente habitual del mismo, mayor de 18 años, próxima a cumplir años.

Distribución de la muestra: Se diseñó una muestra de 1.000 entrevistas, distribuidas de la siguiente manera

URBANA

ZONA	COMUNA	Cod	NSE_1	NSE_2	NSE_3	NSE_4	NSE_5	NSE_6	Total
1	Comuna La Estación	4	0	0	37	16	0	0	53
	Comuna Ciudadela del Norte	5	16	95	27	0	0	0	138
	Comuna Ecoturístico Cerro de Oro	6	0	16	32	16	11	0	75
Total Zona 1			16	111	96	32	11	0	266
2	Comuna Tesorito	7	0	0	61	0	0	14	75
	Comuna Palogrande	8	0	0	0	16	32	27	75
	Comuna Universitaria	9	16	48	53	0	0	0	117
Total Zona 2			16	48	114	16	32	41	267
3	Comuna Atardeceres	1	0	11	11	26	0	0	48
	Comuna San Jose	2	11	21	11	0	0	0	43
	Comuna Cumanday	3	0	0	37	11	0	0	48
	Comuna La Fuente	10	16	16	32	11	0	0	75
	Comuna La Macarena	11	11	11	31	0	0	0	53
Total Zona 3			38	59	122	48	0	0	267
TOTAL			70	218	332	96	43	41	800

CENTRO POBLADO

Centro Poblado	Muestra
La Aurora	15
Cuchilla del Salado	15
Alto Corinto	16
Bajo tablazo	15
Alto tablazo	14
Veracruz	20
Morrogacho	12
El palo	17
La palma	14
Quiebra de Vélez	16
La Francia	16
El Sinaí	15
Alto Guamo	15
TOTAL	200

Fuente para la elaboración de la distribución muestral: La distribución de la muestra por NSE se realiza según información de propia de la cartografía de IPSOS Napoleón Franco.

Variables de ponderación: Se pondera por localidad, estrato, género, edad y ocupación.

Fuente de datos para ponderación:

- Edad: DANE Censo de Población y Vivienda 2005, con sus respectivas proyecciones a 2013.
- Género: DANE Censo de Población y Vivienda 2005, con sus respectivas proyecciones a 2013.
- NSE: SSPD 2012.
- Zona: DANE Censo de Población y Vivienda 2005, con sus respectivas proyecciones a 2013.

Nivel de desagregación de resultados: Los resultados de este estudio permiten conclusiones por ciudad y por cada una de las zonas de la ciudad, por cada uno de los niveles socio-económicos [agregados, en alto, medio y bajo], por género y por grupos de edad, por supuesto con un menor nivel de precisión/ fiabilidad de los resultados en cada desagregación, en la medida de que se trata de tamaños muestrales más pequeños.

Indicadores a ser estimados: La mayor parte de las estimaciones que ofrecerá el estudio serán de relación por cociente, tipo proporción o tasa. Por exigir mayor tamaño de muestra, estos serán los estimadores que servirán de guía para la exploración de la precisión esperada en las estimaciones.

Fiabilidad de los resultados: Una característica natural de las muestras probabilísticas es la fijación anticipada de márgenes de precisión deseados (Esrel), y la posibilidad de calcular a posteriori la precisión efectivamente observada en los resultados. Dado que el diseño utilizado en la actualidad no es en todas sus etapas probabilístico, para cumplir con esta condición estableceremos una aproximación al mismo.

Se ha calificado a priori como de buena precisión, partiendo de que la precisión aceptable está representada en un error estándar relativo de 3.1% (para el total de la muestra), la posibilidad de captar con significancia estadística fenómenos con prevalencias mínimas del 50%, con un 95% de confiabilidad, a nivel del total del universo de estudio.

El Esrel, es el indicador de precisión de las estimaciones, y se define como el cociente entre el error estándar o de muestreo del indicador estudiado, Esp, y el indicador, p.

Para tener una aproximación de la precisión esperada en las estimaciones, se ha partido de un diseño muestral para proporciones, simulando diferentes hipótesis de ocurrencia de los fenómenos y un efecto estimado de conglomeración.

Metodología/ procedimiento específico de recolección: El equipo de campo realizó un recorrido de las manzanas que se encuentran dentro de la sección cartográfica demarcada en el mapa; el encuestador iniciaba el recorrido en la manzana identificada con el número 03, en caso de no existir, iniciaba por la manzana identificada con el siguiente número, e iniciaba el recorrido en la esquina nor-oriental; una vez recorrida la manzana inicial, se continuaba siguiendo la numeración consecutiva hasta terminar la cantidad de encuestas, o recorría toda la sección hasta terminar en la manzana 02, si se requería. Recorría cada manzana en el mismo sentido de las manecillas del reloj, realizando dos (2) encuestas por lado de manzana, hasta obtener un máximo de dieciséis (16) encuestas en cada mapa.

Sobre el proceso del estudio

Incidencias

Para lograr las 1.000 entrevistas de la muestra de Manizales Cómo Vamos se contactaron en total a 1147 hogares, lo cual arroja una tasa de respuesta del 87%, con un 13% de no respuesta en total. Estos rechazos pueden desagregarse de la siguiente forma:

INCIDENCIAS	N	%
Hogares que dicen que NO responden encuestas	32	3%
Hogar no atiende	86	7%
Hogar rehúsa (Filtro F1)	19	2%
Entrevistado rehúsa (Filtro F2)	10	1%
NO RESPUESTA	148	13%
Efectivas	1000	87%
TOTAL CONTACTOS	1147	100%

Reporte metodológico

La recolección de la información estuvo a cargo del área de operaciones de Ipsos en Colombia, e inicia por el proceso de “scripting” (programación de los cuestionarios en las tablets); esta etapa es absolutamente crítica para asegurar la correcta recolección de información en campo, ya que es necesario alcanzar altos niveles de programación para generar mayores controles de calidad en la información recolectada. El diseño del cuestionario fue piloteado previo a la salida de campo.

Una vez verificado y aprobado el scripting, inició el proceso de Trabajo de Campo, que tiene por objetivo la recolección adecuada de datos. Las políticas de calidad de Ipsos incluyen la revisión y verificación en terreno de las encuestas, lo que permitió garantizar el cumplimiento de los parámetros generales y específicos establecidos para el estudio.

Para el proyecto Manizales Cómo Vamos, el equipo de campo estuvo conformado por un Coordinador Operativo de Estudios, un Jefe de Campo, un grupo de supervisores, y un grupo de encuestadores. Todo el equipo de campo recibió un entrenamiento específico del estudio, antes de dar inicio a sus tareas de recolección. El equipo de campo se organizó a su vez en grupos conformados por un supervisor y máximo cuatro encuestadores, y realizó el levantamiento de la información entre el 19 de octubre y el 21 de noviembre. En total, participaron en la recolección de información 32 encuestadores y 5 supervisores.

El equipo de campo recibió las siguientes instrucciones específicas para la correcta realización del estudio:

- En caso que se encuentren conjuntos cerrados o edificios con portería, en los IDM's seleccionados, se procede de la siguiente manera: el supervisor debe presentarse con carta de presentación, su carnet y distintivos ante el vigilante de turno y pedir autorización para ubicar sus encuestadores a la salida de la portería con el fin de realizar encuestas. Una vez obtenida la autorización se ubica en el sitio indicado para contactar a las personas que entran o salen del conjunto o edificio, cerciorándose que sean residentes habituales de los mismos. En los campos correspondientes a la dirección debe asegurarse de registrar el número de bloque, torre, casa o apartamento correspondiente. Se hará interceptación sólo y únicamente en las entradas de edificios o conjuntos residenciales, no centros comerciales, no tiendas, no parques o lugares públicos (no residenciales); Los encuestadores y supervisores deberán asegurarse que la persona interceptada sea residente habitual del IDM demarcado en el mapa; cualquier entrevista realizada fuera de los límites del IDM no será válida y el supervisor deberá anularla; Aquella persona contactada (interceptada) deberá cumplir con todos los filtros requeridos en la encuesta. Sólo en caso de cumplirlos se procede a realizar la encuesta.
- Tanto los supervisores como los encuestadores deberán verificar la zona de trabajo antes de salir a campo, asegurándose que la dirección y/o barrio suministrados coincidan y además se conozca la ruta para acceder al lugar.
- No se realizarán contactos en viviendas cuya entrada corresponda a un local comercial.
- Se harán entrevistas según cuotas por localidad, nivel socio económico, franja horaria, días de la semana y género tal como se ilustra en la tabla de la distribución de la muestra.
- Se realizarán dos (2) encuestas por lado de manzana, es decir que máximo se podrá realizar ocho (8) entrevistas por manzana, para lograr un máximo de dieciséis (16) encuestas por mapa.
- En caso de visitar todas las viviendas sin lograr contacto alguno, o si se realizaron las ocho (8) encuestas en la manzana inicial, se pasará a las manzanas vecinas, hasta completar el máximo por mapa.
- En caso de que en la vivienda seleccionada exista más de un hogar se seleccionará el de la persona que abrió la puerta.
- En la cartografía que se maneja se encuentra el barrio seleccionado según estrato de interés. Cada una de las manzanas debe recorrerse en su totalidad y dejando casa de por medio luego de una entrevista efectiva. El número de casas a dejar se

determina de acuerdo al NSE que se esté trabajando al final en promedio se espera tener dos (2) encuestas efectivas por cara de manzana.

- La manera que el encuestador deberá recorrer los bloques de edificios es desde el apartamento numerado como 201, 202, 203, etc., es decir según la nomenclatura de los apartamentos de manera ascendente. El encuestador puede o no encontrar contactos efectivos en los apartamentos del piso, luego se deberá dirigir al piso superior (tercero) y así sucesivamente hasta llegar al último, en donde de no haber completado sus contactos, iniciará nuevamente el proceso pero desde el primer piso.
- Cabe resaltar que dentro de los edificios o bloques de apartamentos se podrán hacer hasta dos (2) encuestas por piso y ocho (8) en total.
- Se excluyen de la investigación las personas residentes de los hogares civiles institucionales y empleados o servicio doméstico residente en la vivienda.

Retos y dificultades en el proceso de encuesta

La realización del estudio implica retos desde varias perspectivas. Por una parte, para Ipsos como firma encuestadora, el bajo nivel de compromiso que muestran algunos integrantes del equipo de campo se convierte en un reto en la medida en que se hace necesario reemplazar a integrantes del mismo, que inician el proyecto, pero se retiran antes de su finalización. Este nivel de desertión está explicado fundamentalmente por las dificultades asociadas con la realización del estudio, que se describirán a continuación, pero es un factor que genera un mayor grado de estrés o dificultad en la ejecución del proyecto, pues implica repetir las sesiones de entrenamiento varias veces [cada vez que se incorpora nuevo personal al proyecto], e igualmente dificulta el tener una planeación más precisa de la productividad del estudio, ya que – como es apenas lógico – no se trata de retiros “programados” y “avisados con anticipación”, sino que básicamente se trata de abandono del cargo por parte de uno o más encuestadores de forma intempestiva. En el caso de Manizales nos sucedió esto y se vio la necesidad de entrenar nuevos equipos en la ciudad y de trasladar personal de Bogotá para cumplir con el cronograma establecido para el trabajo de campo.

Con respecto a la realización de la muestra rural, tuvimos inconvenientes en los centros poblados Colombia, la Garrucha y Alto Bonito donde se presentaron deslizamientos de tierra por las lluvias que impidieron el acceso a estas zonas. Estos centros poblados se reemplazaron por La Francia, el Sinaí y Alto Guamo.

En la realización de la muestra urbana, tuvimos problemas con los mapas y los listados, lo que generó un reproceso en operaciones e hizo que se anularan aprox. 80 encuestas por estar fuera de cuota y de zona.

En lo que tiene que ver con la realización misma del estudio, las condiciones de inseguridad en la ciudad [en general, aunque hay algunas zonas un poco más críticas que otras] genera altos niveles de desconfianza entre los entrevistados que no aceptan al ser abordados en sus hogares para solicitar su participación en el estudio, aún sin conocer los detalles de la investigación. Esto, unido a la extensión de la encuesta [sobre la cual se detallará un poco más adelante], hace que la productividad diaria del equipo de campo [la cantidad de encuestas al día que puede hacer cada persona] sea relativamente baja, e incluso – especialmente en estratos socio-económicos 4 al 6, menor a la esperada [que es de 4 encuestas/ día/ persona].

Por otro lado, la encuesta de la Red de Ciudades Cómo Vamos en general era, hasta el año 2015 demasiado extensa (más de 1 hora de aplicación), lo cual estaba generando tasas de rechazo y abandono aún mayores; el ejercicio de la Red al revisar y disminuir sustancialmente la extensión del formulario mejoró notablemente esta problemática.

En el caso específico de Manizales, la duración promedio de las entrevistas estuvo en 28 minutos y se presentó en la mayoría de la muestra (68%), aunque un 8% de la muestra registró una duración superior a 41 minutos. Como se ve en las tablas a continuación, la duración tiende a ser mayor en el grupo de más de 55 años, donde un 11% de las entrevistas tuvieron una duración superior a 41 minutos, y en el estrato alto, donde un 18% de la muestra tuvo esta duración; es bueno tener presente esto, pues parecen ser segmentos poblacionales en los que el ejercicio de entrevista requiere más tiempo y esto debería considerarse para evaluar – todos los años – la extensión del formulario.

Duración según grupos de edad	Total	De 18 a 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	Más de 55 años
Menos de 20 minutos	4%	5%	5%	2%	4%	3%
Entre 20 y 30 minutos	68%	70%	72%	76%	66%	62%
Entre 31 y 35 minutos	15%	13%	14%	13%	17%	16%
Entre 36 y 40 minutos	5%	3%	5%	3%	6%	8%
41 minutos o más	8%	9%	4%	6%	7%	11%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Duración según estratos	Total	Bajo (1 y 2)	Medio (3 y 4)	Alto (5 y 6)
Menos de 20 minutos	4%	3%	5%	3%

Entre 20 y 30 minutos	68%	76%	64%	45%
Entre 31 y 35 minutos	15%	11%	17%	26%
Entre 36 y 40 minutos	5%	4%	6%	8%
41 minutos o más	8%	6%	8%	18%
Total general	100%	100%	100%	100%

El tiempo específico de duración de cada entrevista se encuentra en la base de datos de SPSS entregada como anexo a este reporte.

Finalmente, las fechas específicas en las que se realizó el trabajo de campo del estudio correspondieron en Manizales y en la mayor parte del país, a la temporada invernal caracterizada en este año 2017 por fuertes lluvias especialmente en horas de la tarde. Desde la propuesta, se esperaba que la realización del trabajo de campo tuviera en cuenta una cierta proporción de entrevistas realizadas en horarios de la tarde, y en fines de semana, con el propósito de optimizar la probabilidad de encontrar en el hogar a aquellos perfiles de personas que trabajan fuera de casa (o en general, que se encuentran fuera de casa) en horarios hábiles; si el trabajo de campo se realizara únicamente en horarios hábiles, la probabilidad de encontrar personas económicamente activas se reduciría con el consecuente impacto sobre tener una muestra con una inadecuada / menor representatividad de este tipo de perfiles. En tal sentido, el operativo de campo esperaba realizarse así:

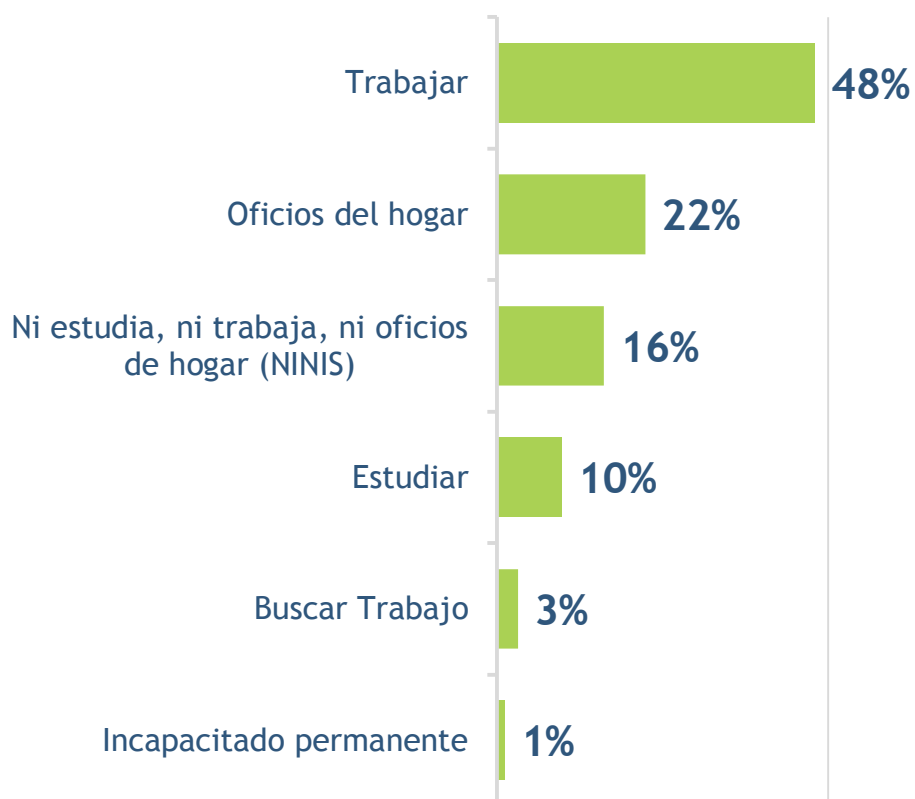
ESPERADO	
Muestra realizada entre semana [de L a V]	59%
Muestra realizada en fin de semana [S o D]	41%
Muestra realizada entre 8 am y 3 pm	55%
Muestra realizada después de las 3 pm	45%

Sin embargo, las condiciones ya mencionadas del clima en Manizales [por completo fuera del control de Ipsos] incidieron sobre la posibilidad real de dar estricto cumplimiento a esta distribución por lo que la muestra real recolectada presentó una diferencia frente a lo esperado; esta diferencia, sin embargo, no tuvo ninguna incidencia sobre los perfiles de población que se buscaba representar, en la medida en que se tomaron medidas en campo que garantizaron encontrar a las personas económicamente activas.

	REALIZADO	ESPERADO	Diferencia
Muestra realizada entre semana [de L a V]	77%	59%	18%
Muestra realizada en fin de semana [S o D]	23%	41%	-18%
Muestra realizada entre 8 am y 3 pm	76%	55%	21%
Muestra realizada después de las 3 pm	24%	45%	-21%

Gracias a esto, la muestra final de Manizales Cómo Vamos tuvo un 48% de personas que reportaron que se dedicaron a trabajar la mayor parte del tiempo de la semana anterior a ser encuestados. La distribución de la muestra por la actividad del encuestado fue la siguiente:

¿En qué actividad ocupó la mayor parte del tiempo durante la semana pasada?



Entregables adicionales

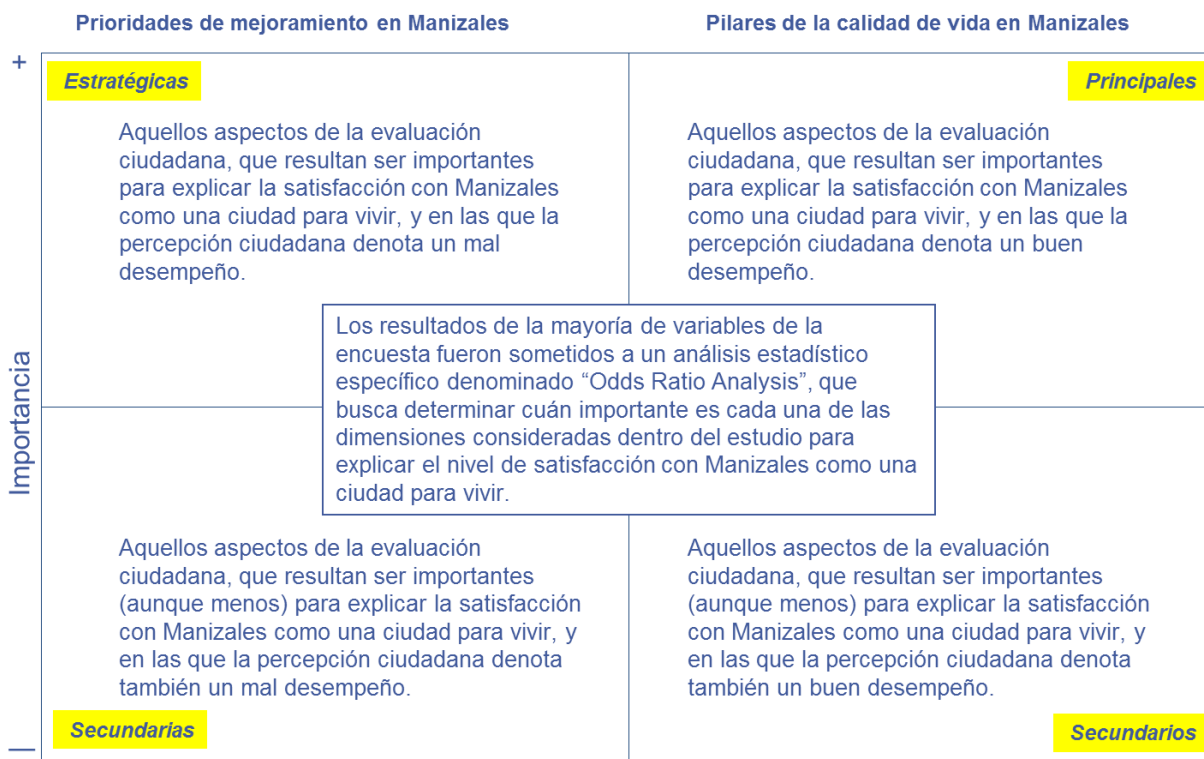
Ejercicio para determinar variables más relevantes para la satisfacción con las ciudades como lugares para vivir

Odds Ratio Analysis

El Odds Ratio es una razón de probabilidades que se usa para hacer una estimación de la asociación entre dos variables, determina si hay asociación positiva o negativa o no hay asociación entre las variables analizadas. Para el caso de los Cómo Vamos se usa para establecer la asociación de una serie de variables con otra, se define como la variable de análisis el nivel de satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir (dicotomizada entre satisfechos y no satisfechos), y se toman la mayoría de las demás variables del estudio (también dicotimizadas, por ejemplo, para seguridad si sienten seguros o inseguros) para medir la magnitud de la asociación que tienen estas con la satisfacción. El análisis busca entender si la presencia de una opinión (p.ej. el hecho de que la gente se sienta segura en la ciudad) se asocia a una mayor satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir.

Vale la pena mencionar que los Odds Ratios pueden compararse entre sí para saber qué variable tienen más influencia o está asociada de manera más fuerte. Los Odds Ratios oscilan entre 0 e infinito (máximo teóricamente posible). Cuando el Odds Ratio es menor a 1 la asociación es negativa; cuando es 1 indica ausencia de asociación entre las variables; si el resultado de Odds Ratio es mayor a 1 la asociación es positiva, cuanto mayor sea, más fuerte es la relación entre las dos variables.

Con los resultados de este análisis estadístico, se identifican las variables más importantes, que a su vez analizadas en conjunto con la evaluación ciudadana de cada una de ellas (expresada en términos del porcentaje de personas que evalúa positivamente el tema) permite presentar los resultados en un “mapa” de acción como se ilustra en la siguiente gráfica.



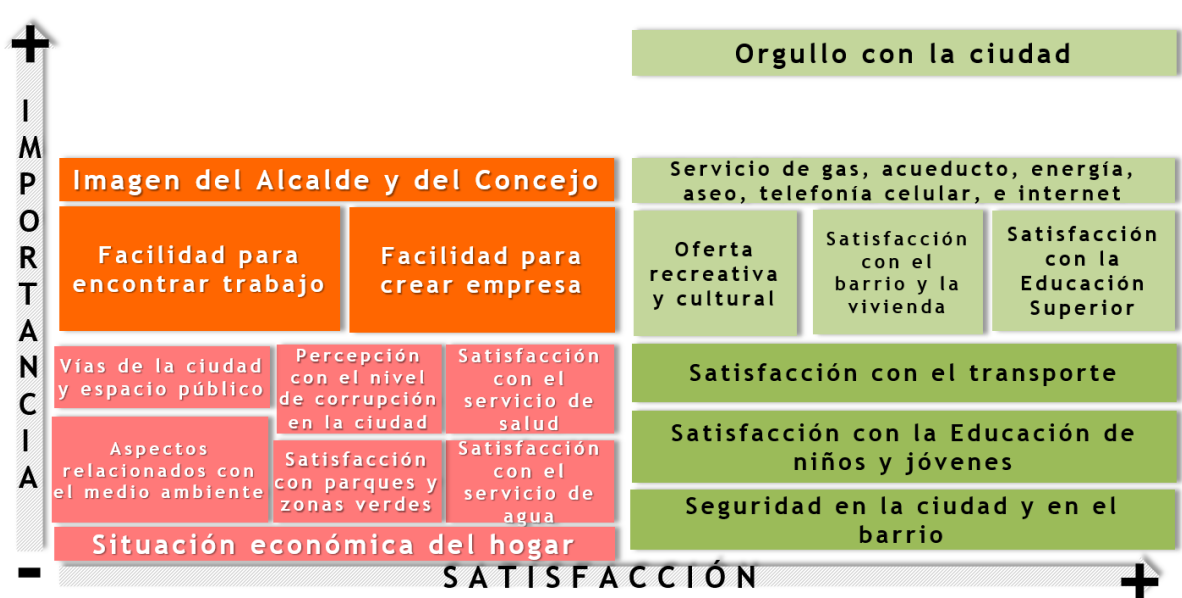
Los resultados específicos del análisis para aquellas variables que resultaron significativas en el caso de Manizales Cómo Vamos, son los siguientes:

Tema/ variable	Desempeño	Importancia
Nivel de corrupción	29%	1,97
Educación niños y jóvenes	85%	1,72
Internet	68%	2,42
Imagen Concejo	47%	2,26
Imagen Alcalde	54%	3,36
Aseo	84%	2,87
Celular	77%	2,74
Espacio Público	55%	1,59
Acueducto	91%	3,13
Transporte	80%	2
Energía	94%	1,99
Gas	94%	3,53
Vivienda	83%	2,69
Salud	52%	1,78
Educación Superior	80%	2,27

<i>Tema/ variable</i>	<i>Desempeño</i>	<i>Importancia</i>
<i>Oferta Cultural</i>	67%	2,27
<i>Barrio</i>	79%	2,89
<i>Imagen Concejo</i>	47%	2,26
<i>Vías ciudad</i>	64%	1,82
<i>Oferta Recreativa</i>	71%	2,74
<i>Parques Barrio</i>	46%	1,83
<i>Orgullo por la ciudad</i>	85%	12,08

La representación gráfica de estos resultados [oportunamente entregada a Manizales Cómo Vamos], genera el siguiente mapa de acción para la ciudad:

¿Cómo hacer de Manizales un mejor lugar para vivir?



Coordenadas y mapa con los hogares encuestados geo-referenciados

Se entregan como archivos anexos, en medio magnético.