



ENCUESTA DE CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA (Actualizada a octubre del 2012)

Johnny Madrigal Pana. M.Sc.
Coordinador
johnny.madrigal@ucr.ac.cr

INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Confianza del Consumidor es un estudio periódico que realiza la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica (UCR). De setiembre del 2002 (fecha de la primera encuesta) hasta marzo del 2005, su periodicidad fue semestral (marzo y setiembre) y se ejecutaron seis encuestas. A partir de agosto del 2005 empezó a realizarse trimestralmente (febrero, mayo, agosto y noviembre), contabilizando 29 encuestas más. Actualmente se cuenta con un total de 35 encuestas realizadas.

La encuesta proporciona, entre otros resultados de interés, el Índice de Confianza de los Consumidores (ICC), que es una medida del grado de confianza que están experimentando los consumidores hacia la economía nacional. El esquema de pensamiento que está detrás de este índice es tomado del Survey Research Center de la Universidad de Michigan, entidad que desde 1946 publica el índice en mención. Para calcularlo se asume que el optimismo hacia la economía genera confianza entre los consumidores y, como consecuencia, aumenta el deseo de realizar gastos y contraer deudas, y que, por el contrario, la incertidumbre produce pesimismo y, por ello, el deseo de reducir los gastos y reorganizar las reservas financieras. Se prevee, entonces, que cuando muchos consumidores cambian al mismo tiempo de una perspectiva a otra, surge un cambio generalizado en su comportamiento de compra y esto afecta, de manera favorable o desfavorable, la economía doméstica. Debido a que el cambio en las actitudes y las expectativas de los consumidores ocurren previamente al suceso, se considera que el ICC puede actuar como un indicador adelantado de la actividad económica doméstica. De esta manera, el planteamiento le asigna importancia al poder del consumidor, ya que puede influir en el comportamiento cíclico de la economía, en su tasa de crecimiento, en los períodos de inflación o de deflación. Esto lo hacen los consumidores mediante la demanda de bienes de consumo discrecional, la que está influenciada, y algunas veces determinada, por su deseo de compra, esto es, por sus motivaciones, actitudes y expectativas. Esta es básicamente la propuesta que desarrolló Katona en su libro "The Mass Consumption Society" (Katona, 1964) para justificar, entre otros, el desarrollo del Índice de la Confianza de los Consumidores (ICC), cuyo planteamiento es sintetizado por el Profesor Curtin en su artículo "Indicators of Consumer Behaviour" (Curtin, 1982).

La revisión de los trabajos realizados en esta materia hizo que, en el año 2002, varios profesionales de la Escuela de Estadística de la UCR iniciaran un proyecto de investigación para establecer una encuesta periódica dirigida a los consumidores y así conocer sus expectativas hacia la situación económica del país y, como consecuencia, iniciar el cálculo del ICC para evaluar en el futuro su relevancia como indicador adelantado de la economía, o al menos de algunos sectores, como lo son el comercio, los servicios y la industria.



A la fecha, un balance de la experiencia con la Encuesta de Confianza del Consumidor indica que ésta se ha convertido en un referente importante de los medios de comunicación, entidades gubernamentales, el Banco Central y otras entidades privadas que monitorean la evolución de la actividad económica en el país.

Objetivos

En general, la encuesta recolecta información periódica (febrero, mayo, agosto y noviembre) para conocer las actitudes y expectativas de los consumidores hacia la economía nacional y, como consecuencia, calcular el ICC. Específicamente, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Describir los cambios que muestran las actitudes y expectativas de los consumidores, en términos de más o menos pesimismo u optimismo, a través del tiempo.
- Analizar la relación entre la confianza de los consumidores hacia la economía nacional (ICC) y la consecuente demanda por bienes duraderos.

Población de interés

Para definir la población de interés se tomó en cuenta que Costa Rica, desde un punto de vista económico, no constituye un país rico u opulento. Además, es legítimo cuestionarse si en el país las fluctuaciones del volumen de gasto discrecional de los consumidores pueden influir en la evolución de la actividad económica, tal y como sucede en los países más desarrollados.

Es claro entonces que, en primer término, la encuesta debe contemplar consumidores que posean la capacidad de realizar gastos discrecionales para comprar o reemplazar sus bienes de consumo. Esto significa, definir una población que haya resuelto al menos la satisfacción de sus necesidades básicas y que tenga la opción de gastar en lo que le gustaría tener, como por ejemplo, bienes duraderos, recreación, viajes, entretenimiento y vivienda.

En este sentido, un primer acercamiento a esta población se resuelve si se piensa en las clases de ingresos medios y altos del país, pues es de esperar que el gasto discrecional represente un monto importante de sus ingresos. Una estrategia conveniente para detectar a esta población es localizando hogares con teléfono, los que generalmente son de estratos de ingreso medio y alto, y se ubican en la zona urbana del país, tal y como lo muestran las siguientes cifras que se derivan de estimaciones realizadas con base en una muestra de los Censos 2000 (Madrigal, 2002):

Zona	Nivel de ingreso		
	Bajo	Medio	Alto
Urbano	56.4	72.6	85.5
Rural	22.1	37.6	56.8



Esto llevó a establecer que la población de estudio estaría constituida por los hogares con teléfono en todo el territorio nacional¹, los que según la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples del 2001 constituyen el 61.4% de los hogares del país (598,687 hogares con teléfono) (INEC, 2001). En el 2011, esta magnitud es similar a la de 10 años atrás, según puede corroborarse con la Encuesta Nacional de Hogares que también ejecuta el INEC, aunque ahora el número de hogares con teléfono asciende a poco más de 800 mil.

La muestra de hogares

Para determinar el tamaño de la muestra se partió del siguiente razonamiento:

1. La información disponible al inicio de la encuesta indicó que en el Survey Research Center utilizaba una muestra de 500 hogares efectivos con teléfono.
2. Se pensó que el número de hogares en la muestra debería permitir el análisis de diferentes subclases en la muestra.
3. La duración media de la entrevista se estimó, aproximadamente, en 10 minutos.
4. Se debe entrevistar al principal sostén económico del hogar o, en su defecto, después de tres intentos de localizarlo, a una persona adulta, informada de la situación financiera de la familia. No se sustituirían familias.
5. La encuesta debía proporcionar diferencias mayores a dos puntos para que el ICC mostrara un cambio significativo de una encuesta a otra.

Aunque se inició con un tamaño de aproximadamente 600 hogares en la primera encuesta, en las siguientes se optó por seleccionar tamaños mayores (aproximadamente de 800 hogares) (Cuadro 1). Ponderando aspectos relacionados con la duración de la encuesta, la frecuencia en el tiempo, el presupuesto disponible, la significancia de las diferencias entre una encuesta y otra, y el deseo de presentar los resultados durante el mismo mes que se realiza la encuesta, se optó finalmente por un tamaño de aproximadamente 700 hogares. Con este tamaño de muestra, las diferencias del ICC entre una encuesta y otra se producen cuando el cambio es superior a $\pm 1,8$ puntos.

¹ Si se compara con una encuesta en la que se hace entrevista cara a cara (de visita domiciliaria), la telefónica tiene importantes ventajas, principalmente desde el punto de vista del costo, la rapidez en la recolección de la información y un acceso mayor a la población de ingresos más altos.



Cuadro 1
Distribución porcentual de algunas características del principal sostén económico del hogar

Encuesta	Número de entrevistas	¿Quién respondió la entrevista?		Sexo		Situación económica (subjetiva)			
		Principal sostén	Adulto informado	Hombre	Mujer	Tienen grandes dificultades	Tienen algunas dificultades	Sin grandes dificultades	Pueden ahorrar
Set 02	632	67,4	32,6	--	--	--	--	--	--
Mar 03	866	84,2	15,8	67,0	33,0	6,9	19,0	58,7	15,4
Set 03	807	81,0	19,0	67,6	32,4	8,7	31,4	46,0	13,9
Mar 03	812	77,5	22,5	67,1	32,9	9,7	27,9	42,2	20,2
Set 04	802	81,3	18,7	67,6	32,4	11,3	23,8	42,9	22,0
Mar 05	808	79,8	20,2	68,5	31,5	11,9	24,7	40,5	22,9
Ago 05	701	79,0	21,0	66,2	33,8	10,6	29,7	40,0	19,7
Nov 05	608	80,2	19,8	63,6	36,4	10,7	23,2	46,2	19,9
Feb 06	705	79,1	20,9	63,7	36,3	8,8	21,4	45,7	24,1
May 06	715	75,9	24,1	66,2	33,8	10,9	21,3	43,1	24,8
Ago 06	703	80,8	19,2	61,6	38,4	11,3	23,1	45,9	19,7
Nov 06	706	84,4	15,6	62,4	37,6	6,5	21,6	47,8	24,1
Feb 07	720	86,5	13,5	60,3	39,7	7,8	18,7	46,2	27,3
May 07	705	82,3	17,7	61,4	38,6	8,0	28,3	43,8	19,9
Ago 07	705	87,5	12,5	56,2	43,8	10,8	25,7	39,2	24,3
Nov 07	702	95,0	5,0	53,3	46,7	11,4	23,5	42,2	22,8
Feb 08	701	97,3	2,7	56,6	43,4	8,8	22,7	45,5	23,1
May 08	700	95,1	4,9	55,6	44,4	9,6	26,0	43,5	20,8
Ago 08	702	95,3	4,7	55,6	44,4	7,8	26,7	48,8	16,7
Nov 08	699	96,4	3,6	57,9	42,1	6,7	28,1	48,6	16,6
Feb 09	707	96,7	3,3	51,1	48,9	5,7	25,9	47,4	21,1
May 09	675	91,4	8,6	55,0	45,0	7,9	24,2	48,7	19,2
Ago 09	700	93,3	6,7	52,0	48,0	7,3	27,9	47,4	17,4
Nov 09	718	90,8	9,2	56,4	43,6	8,4	24,4	49,6	17,7
Feb 10	713	94,2	5,8	50,4	49,6	6,3	28,6	45,9	19,2
May 10	601	79,2	20,8	61,4	38,6	13,1	23,2	42,1	21,6
Ago 10	703	96,6	3,4	58,5	41,5	9,7	25,1	44,2	21,1
Nov 10	739	98,4	1,6	53,5	46,5	10,8	26,4	45,6	17,2
Feb 11	718	96,7	3,3	53,8	46,2	9,1	23,6	45,8	21,5
May 11	701	97,6	2,4	54,4	45,6	13,5	20,4	48,9	17,2
Ago 11	705	93,0	7,0	56,0	44,0	9,4	25,4	44,6	20,6
Nov 11	692	86,3	13,7	57,9	42,1	8,9	22,9	50,1	18,1
Feb 12	707	95,5	4,5	51,1	48,9	6,9	26,0	48,2	18,9
May 12	707	95,9	4,1	51,1	48,9	8,7	23,9	46,8	20,6
Ago 12	725	98,2	1,8	51,3	48,7	10,3	22,6	47,4	19,7

La muestra se asigna proporcionalmente a tres estratos estadísticos: Gran Área Metropolitana (55%), Resto de Valle Central (25%) y Resto del País (20%), para garantizar una dispersión adecuada en el país. Además, para cada encuesta se selecciona una nueva muestra telefónica, como se explica a continuación.



Selección de la muestra de hogares

Dado que se trata de una muestra de teléfonos residenciales en todo el país, se diseñó un programa que genera números telefónicos al azar, siguiendo los principios de Waksberg (Frankel y Frankel, 1987). Específicamente, se poseen los primeros cuatro dígitos activos de las diferentes centrales telefónicas del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). El programa selecciona al azar un banco telefónico (cuatro primeros dígitos del teléfono) y le agregan al azar cuatro dígitos, para formar un número telefónico. De cada banco telefónico seleccionado se obtienen, de esta manera, 10 números telefónicos al azar. En cada teléfono seleccionado se entrevista al principal sostén económico del hogar o, en su defecto y después de tres intentos, a una persona adulta informada de la situación financiera de la familia.

El procedimiento para concretar la muestra de hogares se logra mediante dos grupos de instrucciones importantes. Una es con las relacionadas a la Hoja de Control y la otra es la detección de bancos telefónicos activos.

En el primer caso se le proporciona a cada entrevistador una hoja de control para cada entrevista. En esta hoja anota el número telefónico al que debe llamar, además de una columna en la que debe anotar diversos aspectos relacionados con cada una de las llamadas. A continuación se presenta una copia de la hoja de control que se le proporciona a cada entrevistador para realizar una llamada telefónica.

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA ESCUELA DE ESTADÍSTICA-OBSERVATORIO DEL DESARROLLO ENCUESTA EL SENTIMIENTO DEL CONSUMIDOR (Marzo, 2003)						USO OFICINA-HOJA DE CONTROL CU/___/___/___/___/ BT/___/___/___/
HC1	Llamada	1	2	3	4	Posición del número marcado en el banco de teléfonos HC5 /___/___/
HC2	Fecha	___	___	___	___	
HC3	Hora y minutos	___:___	___:___	___:___	___:___	
HC4	Resultado	___	___	___	___	
RESULTADO: 1=Teléfono ocupado, 2=Teléfono no responde, 3=Realizada, 4=Pendiente, No realizada por otras razones, 6=Incompleta, 7=Rechazo, 8=Comercio						Entrevistador(a) HC6 /___/___/
Buenos(as) días/tardes/noches.						HC7 ¿Es el teléfono /___/___/___/___/___/___/___/?

Para el llenado de esta hoja deben tenerse en cuenta lo siguiente:

1. Siempre debe marcarse (encerrar en un círculo) el número de la llamada que se está realizando.
2. Siempre debe anotarse la fecha (día) en que se realiza la llamada.
3. Siempre debe anotarse la hora y los minutos en que hace la llamada respectiva, con la nomenclatura de 24 horas (17:35, por ejemplo, son las 5 y 35 de la tarde).
4. Siempre debe anotarse el resultado de la llamada. Para ello, deben tenerse presentes las definiciones siguientes:



- a) 1=Teléfono ocupado: al marcar un número telefónico se escucha el tono de ocupado. Si esto sucede durante la primera llamada a un banco telefónico, no puede establecerse si pertenece a una casa de habitación o a un comercio, aspecto básico para detectar los bancos telefónicos activos, como se verá adelante.
- b) 2=Teléfono no responde: el teléfono marcado da timbre, pero por motivos desconocidos, nadie responde la llamada. Si esto sucede durante la primera no puede establecerse si se está llamando a una casa de habitación o a un comercio, lo que también es importante para detectar los bancos telefónicos activos, como se verá adelante.
- c) 3=Realizada: se refiere a una entrevista realizada, es decir, cuyo cuestionario se completó satisfactoriamente.
- d) 4=Pendiente: se refiere a una situación en la que se estableció contacto con la vivienda por medio del número telefónico marcado, pero no pudo realizarse la entrevista debido a que no se encontraba el principal sostén económico del hogar, se encontraba ocupado o tuvo algún otro motivo por el que no pudo responder el cuestionario. Las entrevistas pendientes requieren una estrategia especial para no hacer llamadas innecesarias a la vivienda.
- e) 5=No realizada por otras razones: se refiere a una entrevista que no pudo realizarse debido a que la persona a entrevistar no habla español, se encuentra enferma o alguna circunstancia particular se lo impide. En ocasiones esta situación puede resolverse solicitando la colaboración de una persona adulta residente en la vivienda que pueda proporcionar los datos requeridos.
- f) 6=Incompleta: se refiere a una entrevista que dio inicio, pero que por diversas razones no pudo completarse. Puede ser que llegaron visitas a la vivienda, que sirvieron la comida, que empezó el partido, las noticias o cualquier otro motivo relacionado. En la medida de lo posible se debe completar la entrevista solicitándole a la persona una nueva hora en la que esté disponible.
- g) 7=Rechazo: se refiere a una llamada telefónica en la que el teléfono es respondido por alguna persona (incluyendo al principal sostén económico de la vivienda), pero que por motivos propios indica, de manera explícita, que se niega a participar en la encuesta.
- h) 8=Comercio: se refiere a un número telefónico asignado al comercio o dedicado como teléfono público.

El procedimiento para seleccionar los bancos telefónicos activos se describe seguidamente. Las hojas de control son proporcionadas a los entrevistadores en grupos de 10 números telefónicos (bancos) por medio de los supervisores. En la primera hoja de control, antes de entregársela al entrevistador, se anota un código en el espacio que indica "USO DE OFICINA-HOJA DE CONTROL", variables CU (número de cuestionario) y BT (banco telefónico). También incluye un código en la casilla HC5 (posición del número marcado en el banco de teléfonos) y la variable HC7, que contiene el número telefónico al que debe llamar el entrevistador.

En total, se le proporciona a cada entrevistador una hoja que contiene 60 números de teléfono (6 bancos



telefónicos). Como los números telefónicos son construidos por un programa que los genera aleatoriamente, uno de los principales aspectos a decidir es cuándo un banco telefónico es activo (existen los números telefónicos) o inactivo (no existen los números telefónicos a los que se va a llamar). Por supuesto que el programa toma en cuenta los números que tienen una alta probabilidad de existir, pero se sabe que este tipo de procedimiento también puede incluir números de teléfono que no existen. La clasificación de un banco telefónico como activo o inactivo se determina por el resultado de la llamada al primer número telefónico de cada banco, según las siguientes condiciones:

1. Si en el primero número marcado de un banco telefónico responde una persona que vive en una casa de habitación, entonces se considera que el banco es activo. Si un banco se clasifica como activo, esto significa que deben realizarse las llamadas a todos los números telefónicos del banco respectivo (10 llamadas en total).
2. Si el primer número marcado de un banco telefónico da tono de ocupado, corrobore con tres llamadas adicionales, en diferentes días y horas, incluyendo fines de semana, para decidir su estado. Si durante alguna de las llamadas responde una persona y se trata de una casa de habitación, entonces se considera que el banco telefónico está activo, se trata de realizar la entrevista y se prosigue con el resto de los números telefónicos. Si después de cuatro llamadas nadie responde el teléfono, se considera que todo el banco telefónico está inactivo. Anote en la hoja de control el código uno, "Teléfono ocupado". Es importante entender que la idea es verificar que el primer teléfono del banco se encuentra activo, para decidir que todo el banco está activo. Por ello, no continúe marcando el resto de los números telefónicos hasta que no aclare la duda con el primer número telefónico del banco.
3. Si el primer número telefónico de un banco no responde también hay duda si el banco es activo o inactivo. En general, las llamadas para corroborar si el primer número telefónico es activo o inactivo deben realizarse en días y horas diferentes, incluyendo fines de semana. El número de intentos que deben realizarse es de cuatro. Si durante alguna de las llamadas responde una persona y se trata de una casa de habitación, entonces se considera que el banco telefónico está activo, se trata de realizar la entrevista y se prosigue con el resto de los números telefónicos. Por el contrario, si después de cuatro intentos el número telefónico no responde, se considera el banco inactivo y se anota el código 2="Teléfono no responde", en la casilla respectiva. No continúe marcando el resto de los números telefónicos hasta que no aclare la duda con el primer número telefónico del banco.

Al detectar un banco telefónico activo se procede de la siguiente manera:

1. Si se marca un número en un banco telefónico activo (el segundo, tercero o cualquier otro número telefónico diferente al primero) y no responden, realice hasta cuatro intentos, durante días y horas diferentes, incluyendo fines de semana. Si durante alguna de las llamadas responden en una casa de habitación se trata de realizar la entrevista. Después de cuatro intentos, bajo las condiciones mencionadas, considere el número telefónico como "Teléfono no responde".
2. Si se marca un número en un banco telefónico activo y da tono de ocupado, entonces vuelva a realizar una nueva llamada dejando pasar al menos dos horas. Si el teléfono continúa ocupado, haga la próxima llamada



al día siguiente a una hora diferente a las ya realizadas. Si es necesario se llamará durante los fines de semana para corroborar si continúa ocupado. Si en alguno de los intentos responden en una casa de habitación se trata de concretar la entrevista. Si al cuarto intento mantiene la situación de ocupado, considere clasifique el número como “Teléfono ocupado”.

Si el número telefónico corresponde a un comercio, entonces se procede de la siguiente manera:

1. Debe tenerse presente que el primer número marcado de un banco telefónico puede resultar activo. Sin embargo, si el número corresponde a un comercio, todo el banco telefónico se considera inactivo, porque la encuesta únicamente realizará entrevistas en viviendas particulares. En este caso se asigna el código “9=Comercio” al primer número telefónico del banco y no se realizan más llamadas en ese banco telefónico.
2. Sucede también que un banco telefónico puede estar activo, porque el primer número telefónico correspondió a una residencia particular. Sin embargo, en alguno de los números posteriores pueden responder de un comercio. Si este es el caso, entonces anote en la hoja de control el código “9=Comercio” y siga marcando los números telefónicos asignados en ese banco, pues se supone que si el primer número telefónico era una residencia particular, la probabilidad de obtener un comercio en ese banco es baja. En este caso se tiene un banco telefónico activo, pero uno o algunos de los teléfonos dentro del banco son comerciales.

La construcción del cuestionario

Para construir el cuestionario se tomó como base el que utiliza el Survey Research Center de la Universidad de Michigan y se ajustó para adecuarlo a las necesidades locales. De éste fueron seleccionadas 25 preguntas y se amplió en la parte destinada a aproximar la existencia del gasto discrecional y las variables socio-demográficas. El total de preguntas finalmente incluidas en el cuestionario fue de 50 y contempló básicamente la siguiente temática (Anexo):

1. Opinión sobre la situación financiera de la familia: evaluación y expectativas.
2. Opinión sobre la situación financiera de las empresas o negocios del país: percepciones y expectativas.
3. Evaluación de las acciones del gobierno en el campo económico y expectativas.
4. Opinión sobre las tasas de interés y los precios: expectativas.
5. Opinión sobre el ingreso de la familia y expectativas.
6. Percepción del momento para la compra de bienes duraderos.
7. Aproximación de la existencia de gasto discrecional.
8. Medición básica del ingreso.
9. Variables socio-demográficas.

Un aspecto que revistió una importancia particular en el cuestionario fue la aproximación al gasto discrecional. Una opción era realizar un módulo para medir los ingresos familiares directamente. Sin embargo, ésta fue desechada, pues es lógico suponer que la entrevista telefónica produce información de menor calidad, si se compara con la entrevista cara a cara, tal y como lo mostró Jordan en un estudio realizado en Los Ángeles (Estados Unidos de Norteamérica) (Jordan, 1980). Además, se tomó en cuenta que la duración de la entrevista



se incrementaría en forma proporcional al número de preguntas realizadas para medir el ingreso familiar y que la no respuesta disminuiría el tamaño de la subclase de más interés en el estudio (ingresos altos).

Pese a lo anterior, se realizó una prueba y se preguntó al entrevistado si la suma de los ingresos totales de las personas residentes en el hogar era superior a 250,000 colones. Este monto fue determinado con base en el archivo de datos de la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples del 2001, del que se obtuvo que la mediana del ingreso total mensual de los hogares con teléfono era un monto ligeramente inferior. El resultado obtenido en esta encuesta corrobora la subestimación esperada, ya que aproximadamente el 60% de los entrevistados respondió que el ingreso del hogar era inferior a 250,000 colones. Esto presentó el agravante de reducir la subclase más importante de análisis a poco menos de 250 entrevistas en las primeras encuestas, aunque posteriormente, en los años siguientes, iría en aumento por el incremento de los ingresos en el país.

La otra opción que se probó fue preguntar por las compras que la familia podía hacer en el corto plazo. Concretamente, se preguntó:

Ahora quisiera hablar de lo siguiente: como usted sabe, las personas pueden comprar diferentes cosas, a crédito o al contado, dependiendo de sus ingresos, ahorros o inversiones.

Inmediatamente después se preguntó:

Si en su hogar planearan comprar un juego de muebles, una refrigeradora, una cocina, un televisor o algún artículo similar ¿podrían hacerlo en el corto plazo, digamos 3 meses?

Lo mismo se hizo para la compra de vehículo, realizar un viaje de placer a Estados Unidos o Europa, compra de casa, de microcomputadora y de terreno. Si alguna de las respuestas era positiva, se consideró que existía gasto discrecional. Bajo este razonamiento, las diferentes encuestas realizadas proporcionan un promedio de 41% con esta característica. Por esta razón fue posible dividir la muestra en dos: una sub-muestra compuesta por los consumidores que tienen capacidad de realizar gastos discretos y otra sin ésta. Esta subdivisión permitió controlar los resultados de acuerdo a esta variable. En términos de interpretación debe entenderse que al hablarse de gasto discrecional se está haciendo referencia a la capacidad que manifestó el consumidor de realizar, en el corto plazo, compras de al menos uno de bienes por los que se preguntó (artículos grandes para el hogar, microcomputadora, terreno, viaje de placer, vehículo y casa).

La capacitación de entrevistadores y la supervisión

Las personas que realizan las entrevistas son estudiantes universitarios, principalmente de la Escuela de Estadística, pero también de otras áreas de las ciencias sociales. A estas personas se les reúne durante una tarde para uniformar la labor que desempeñarán durante la encuesta. Durante la capacitación se utilizan un manual con el que se explican los siguientes aspectos:

- El papel del entrevistador
- Funciones y obligaciones del entrevistador
- El papel del supervisor



- La relación del entrevistador con el supervisor
- Aspectos de calidad y rendimiento
- Revisión del cuestionario (entrevistas simuladas)
- Aplicación de la hoja de control
- Selección de bancos telefónicos
- La técnica de la entrevista

Durante el desarrollo de esta última temática se explican aspectos relacionados con ganar acceso al entrevistado, la neutralidad, el control de la situación, el arte de hacer preguntas, el error de asumir cosas por adelantado e identificar respuestas aceptables e inaceptables.

Trabajo de campo

Actualmente, las entrevistas telefónicas se realizan en un laboratorio de la Escuela de Estadística especialmente equipado con 15 computadoras, cada una con su línea telefónica. Los entrevistadores digitan las respuestas directamente en la pantalla de los computadores y la duración total de la recolección de la información se hace en menos de 15 días.

Algunos resultados del trabajo de campo pueden sintetizarse de la siguiente manera:

1. El 80% de las entrevistas se realiza en menos de 15 minutos y la duración promedio es de 11 minutos.
2. Durante la primera llamada telefónica se concreta el 58% de las entrevistas y el 25% requiere dos intentos, es decir, las entrevistas se concretaron principalmente durante los primeros dos intentos (83%).
3. Actualmente la tasa de respuesta es aproximadamente del 92% del total de llamadas telefónicas.
4. Actualmente magnitudes superiores al 90% de las entrevistas son respondidas por el principal sostén económico del hogar. El resto, por un adulto informado de la situación financiera del hogar.

El cálculo del ICC

Se hace con las respuestas a cinco preguntas: dos referentes a las condiciones económicas actuales y otras tres relacionadas con las expectativas económicas. Específicamente, las preguntas son las siguientes:

1. *¿Podría decirme si, financieramente, usted y su familia están mejor o peor que hace un año?*
2. *Ahora, hablando sobre los artículos grandes que las familias compran para su hogar, tales como muebles, refrigeradoras, cocinas y televisores, entre otros. ¿Diría usted que, en términos generales, actualmente es un buen momento o un mal momento para que las familias compren estos artículos?*
3. *Y dentro de un año ¿considera que usted y su familia estarán, financieramente, mejor, peor o igual que ahora?*
4. *Y durante los próximos 12 meses ¿piensa usted que la situación financiera de las empresas o negocios del país será mejor, peor o igual que ahora?*
5. *Pensando en general sobre el futuro ¿diría usted que durante los próximos 5 años el país tendrá buenos tiempos, períodos de crisis o qué?*



Para calcular el ICC se asigna el valor 100 si la respuesta es favorable, 50 a las respuestas neutras o “no sabe” y cero a las desfavorables. Luego se calcula un promedio con los cinco puntajes. El rango alcanza un mínimo en cero, el valor más bajo del ICC, es decir el pesimismo más acentuado. El máximo se alcanza en 100, el mayor grado de optimismo. La posición intermedia (ni pesimista ni optimista, neutral, indecisa o de incertidumbre) se alcanza cuando el valor es de 50. La fórmula es la siguiente:

$$ICC=(X_1+X_2+X_3+X_4+X_5)/5$$

Adicionalmente, el ICC se descompone en dos índices adicionales. Uno de ellos es el Índice de Condiciones Económicas Actuales (ICEA), que se deriva de las preguntas que valoran el momento para la compra de bienes duraderos y la percepción de la situación económica de la familia comparada con un año atrás (primeras dos preguntas). Se considera que éste brinda una valoración sobre la confianza en la situación económica actual. El otro es el Índice de Expectativas Económicas (IEE), que se obtiene de las preguntas sobre la situación económica de la familia y de las empresas dentro de un año, y la situación del país dentro de los próximos cinco años (preguntas tres, cuatro y cinco). Se considera que éste proporciona una valoración sobre el futuro económico por parte de los consumidores. Para calcular ambos índices se procede de manera semejante al ICC. Las fórmulas son las siguientes:

$$ICEA=(X_1+X_2)/2$$

$$IEE=(X_3+X_4+X_5)/3$$



Anexo: Cuestionario

ANOTE HORA Y MINUTOS EXACTOS		H11. HORA ___ __	H12. MIN ___ __
FA1	Para empezar ¿podría decirme si, económicamente, Usted y su familia están mejor, peor o igual que hace un año?		1. MEJOR AHORA 2. IGUAL 3. PEOR AHORA 9. NO SABE (<i>PASE A FA3</i>)
FA2	¿Por qué dice que están (<i>LEA RESP. ANTERIOR</i>)? (¿Habría otra razón?)		/ ___ / ___ /
FA3	Y dentro de un año ¿considera que Usted y su familia estarán, económicamente, mejor, peor, o igual que ahora?		1. MEJOR 2. IGUAL 3. PEOR 9. NO SABE
EM1	Hablando ahora sobre las empresas o negocios en el país como un todo ¿Usted diría que la situación actual de éstas es mejor, peor o igual que hace un año?		1. MEJOR AHORA 2. IGUAL 3. PEOR AHORA 9. NO SABE
EM2	Y durante los próximos 12 meses ¿Piensa Usted que la situación económica de las empresas o negocios del país será mejor, peor o igual que ahora? <i>(SONDEE LA MEJOR RESPUESTA)</i>		1. CONDICIONES FAVORABLES 2. BUENAS, PERO CON RESERVAS 3. NI UNO NI OTRO 4. MALAS, PERO CON RESERVAS 5. CONDICIONES DESFAVORABLES 9. NO SABE
EM5	¿Qué cree Usted que ocurrirá con la situación de las empresas o negocios dentro de un año? ¿será mejor, peor o igual que ahora?		1. MEJOR QUE AHORA 2. SERÁ IGUAL 3. PEOR QUE AHORA 9. NO SABE
EM7	Pensando ahora en general sobre el futuro. ¿Diría Usted que durante los próximos 5 años el país tendrá buenos tiempos, períodos de crisis o qué?		1. BUENOS TIEMPOS 2. NI UNO NI OTRO 3. PERIODOS DE CRISIS 9. NO SABE
GB1	¿Qué opina Usted sobre la política económica del gobierno actual? –me refiero a las acciones para combatir la inflación, el desempleo y la pobreza- ¿Diría que está haciendo un trabajo bueno, lo necesario o un trabajo pobre?		1. TRABAJO BUENO 2. LO NECESARIO 3. TRABAJO POBRE 9. NO SABE
GB2	¿Qué cree que sucederá con el desempleo durante los próximos 12 meses? ¿Cree que será mayor, menor o igual que ahora?		1. MAYOR DESEMPLEO 2. IGUAL 3. MENOR DESEMPLEO 9. NO SABE
GB3	¿Y qué cree que sucederá con la pobreza durante los próximos 12 meses? ¿Cree que será mayor, menor o igual que ahora?		1. MAYOR POBREZA 2. IGUAL 3. MENOR POBREZA 9. NO SABE
IN1	¿Qué cree Usted que sucederá con las tasas de interés de los préstamos de dinero durante los próximos 12 meses? ¿Cree que serán mayores, iguales o menores que ahora?		1. MAYORES QUE AHORA 2. IGUALES 3. MENORES QUE AHORA 9. NO SABE
IN2	Durante los próximos 12 meses, ¿piensa Usted que, en general, los precios aumentarán, disminuirán o se mantendrán como ahora?		1. MAYORES PRECIOS 2. IGUALES 3. MENORES PRECIOS 9. NO SABE



Universidad de Costa Rica
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estadística



IN3	Durante el próximo año ¿cree que el ingreso de su familia aumentará más que los precios, se mantendrá igual o será menor que el aumento de los precios?	1.MAYOR QUE EL AUMENTO DE PRECIOS 2. IGUAL 3. MENOR QUE EL AUMENTO DE PRECIOS 9. NO SABE
IN4	Durante los próximos 12 meses ¿Usted espera que el ingreso de su familia sea mayor o menor que el año pasado?	1. MAYOR QUE EL AÑO PASADO 2. IGUAL 3. MENOR QUE EL AÑO PASADO 9. NO SABE
IN10	Y siempre hablando de lo que sucederá durante los próximos 12 meses. ¿Cree Usted que el precio de los combustibles (diesel y gasolina) aumentará, se mantendrá igual que ahora o disminuirá?	1. AUMENTARÁ 2. SE MANTENDRÁ IGUAL 3. DISMINUIRÁ 9. NS/NR
IN11	¿Y Usted cree que durante los próximos 12 meses habrá escasez de alimentos básicos en el país o piensa que no habrá escasez?	1. HABRÁ ESCASEZ 2. NO HABRÁ ESCASEZ 9. NS/NR
IN12	¿Usted diría que durante los próximos 12 meses el tipo de cambio (colones por dólar) aumentará, se mantendrá igual o disminuirá?	1. PRECIO AUMENTARÁ 2. SE MANTENDRÁ IGUAL 3. DISMINUIRÁ 9. NS/NR
BD1	Hablando en general ¿piensa Usted que estos son buenos tiempos o malos tiempos para comprar una casa?	1. BUENOS TIEMPOS 2. NI UNO NI OTRO 3. MALOS TIEMPOS 9. NO SABE (<i>PASE A BD3</i>)
BD2	¿Por qué dice que son (<i>LEA RESPUESTA ANTERIOR</i>)?	/ _ / _ /
BD3	Hablando ahora sobre los artículos grandes que las familias compran, como muebles, refrigeradoras, cocinas y televisores. En términos generales ¿diría Usted que actualmente es un buen momento o un mal momento para que las familias compren esos artículos?	1. BUENOS TIEMPOS 2. NI UNO NI OTRO 3. MALOS TIEMPOS 9. NO SABE (<i>PASE A BD5</i>)
BD4	¿Por qué opina que son (<i>LEA RESPUESTA ANTERIOR</i>)?	/ _ / _ /
BD5	Y hablando sobre el mercado de automóviles ¿diría Usted que actualmente es un buen momento o un mal momento para comprar un carro?	1. BUENOS TIEMPOS 2. NI UNO NI OTRO 3. MALOS TIEMPOS 9. NO SABE (<i>PASE A GD5</i>)
BD6	¿Por qué dice que son (<i>LEA RESPUESTA ANTERIOR</i>)?	/ _ / _ /

Ahora quisiera hablar de lo siguiente: como Usted sabe, las personas pueden comprar diferentes cosas, ya sea al crédito o al contado, dependiendo de sus ingresos, ahorros o inversiones.

	SI	NO	NS/NR
GD5 Si en su hogar quisieran comprar una microcomputadora, ¿podrían hacerlo en el corto plazo? (digamos antes de 3 meses)	1	2	9
GD1 ¿Y si quisieran comprar un juego de muebles, una refrigeradora, una cocina, un televisor o algún artículo similar ¿podrían hacerlo en el corto plazo?	1	2	9
GD3 ¿Y si quisieran realizar un viaje de placer, digamos a Estados Unidos o Europa? ¿podrían hacerlo en el corto plazo? (digamos antes de 3 meses)	1	2	9



Universidad de Costa Rica
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estadística



GD2	¿Y si quisieran comprar un vehículo? ¿podrían hacerlo en el corto plazo?	1	2	9
GD6	¿Y si quisieran comprar un terreno? ¿podrían hacerlo en el corto plazo?	1	2	9
GD4	¿Y si quisieran comprar una casa? ¿podrían hacerlo en el corto plazo?	1	2	9

SE11	Ahora quiero preguntarle lo siguiente ¿Usted diría que el salario o ingreso total que su familia recibe mensualmente les alcanza o no les alcanza para vivir? <i>(SONDEE LA MEJOR RESPUESTA)</i>	1. NO LES ALCANZA, TIENEN GRANDES DIFICULTADES 2. NO LES ALCANZA, TIENEN DIFICULTADES 3. LES ALCANZA JUSTO, SIN GRANDES DIFICULTADES 4. LES ALCANZA BIEN, PUEDEN AHORRAR 9. NO RESPONDE
IT1	¿La suma de los ingresos totales de las personas que residen en su hogar es mayor a 250.000 colones por mes?	1. SI 2. NO(PASE A SD1)
IT2	¿Es mayor a 500.000 colones por mes?	1. SI 2. NO(PASE A SD1)
IT3	¿Es mayor a 750.000 colones por mes?	1. SI 2. NO
SD1	¿ES EL INFORMANTE EL PRINCIPAL SOSTÉN ECONÓMICO DEL HOGAR?	1. SI (PASE A SD3) 2. NO
SD2	ANOTE EL SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA	1. HOMBRE 2. MUJER
SD3	¿Cuál es el sexo del principal sostén económico del hogar? <i>(NO LEA LA PREGUNTA SI EL INFORMANTE ES EL PRINCIPAL SOSTÉN)</i>	1. HOMBRE 2. MUJER
SD4	¿Cuál es (su/la) edad (del principal sostén económico del hogar)?	EDAD ____
SD5	¿Cuál es (su/el) último grado y año aprobado en la educación regular (por el principal sostén económico del hogar)? <i>(MARQUE EL GRADO Y AÑO APROBADO)</i>	0. NINGUNO 0 1. PRIMARIA 1 2 3 4 5 6 2. SECUNDARIA 1 2 3 4 5+ 3. UNIVERSITARIA 1 2 3 4 5 6+
TB1	¿A qué se dedica (el principal sostén económico del hogar)? <i>(LEA LAS OPCIONES)</i>	1. TRABAJA 2. TRABAJA Y ESTUDIA 3. SOLO ESTUDIA(PASE A INTI) 4. LABORES DEL HOGAR (PASE A INTI) 5. PENSIONADO/RENTISTA (PASE A INTI) 6. DESEMPLEADO(A) (PASE A INTI) 8. OTRO(PASE A INTI)
TB2	¿Y en esa ocupación es.... <i>(LEA LAS OPCIONES)</i>	1. EMPLEADO PRIVADO 2. EMPLEADO PÚBLICO 3. CUENTA PROPIA (SIN EMPLEADOS) 4. PATRONO (MENOS 5 EMPLEADOS) 5. PATRONO (5 O MÁS EMPLEADOS) 6. OTRO 9. NS/NR
TP1	ENTREVISTADOR(A)¿ES LA PERSONA ENTREVISTADA EL/LA PRINCIPAL SOSTÉN ECONÓMICO DEL HOGAR?	1. SI (CONTINÚE) 2. NO (PASE A INTI)
TP2	En su opinión ¿actualmente es fácil o es difícil encontrar trabajo en lo que Usted hace?	1. FÁCIL 2. REGULAR 3. DIFÍCIL 9. NS/NR
TP3	¿Y durante los próximos 12 meses Usted piensa que podría quedarse sin trabajo o piensa que tendrá trabajo?	1. PODRÍA QUEDARSE SIN TRABAJO 2. TENDRÁ TRABAJO (PASE A TP5) 9. NS/NR (PASE A TP5)
TP4	¿Y diría que las posibilidades de quedarse sin trabajo son altas, muy altas, bajas o muy bajas? 9.NS/NR	5. MUY ALTAS 4. ALTAS 3. REGULARES 2. BAJAS 1. MUY BAJAS
TP5	¿Y diría que las posibilidades de recibir su pensión cuando le corresponda son altas, muy altas, bajas, muy bajas?	5. MUY ALTAS 4. ALTAS 3. REGULARES 2. BAJAS 1. MUY BAJAS 0. NO TENDRÁ PENSIÓN (PASE A INTI) 9. NS/NR (PASE A INTI)



Universidad de Costa Rica
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estadística



TP6 ¿Cree que su pensión va a ser suficiente para cubrir sus necesidades básicas? 1. SERÁ SUFICIENTE 2. NO SERÁ SUFICIENTE 3. DEPENDE 4. NS 9. NO TENDRÁ PENSIÓN

INT1 ¿En su casa tienen Internet? 1. SI 2. NO 9. NS/NR

INT2 ¿Usted usa Internet? 1. SI 2. NO 9. NS/NR

SD11 ¿Cuántas personas forman su hogar, incluyéndose Usted? ___ 99. NS/NR

SD12 ¿Cuántos son mayores de edad? ___ 99. NS/NR

SD13 ¿Cuántos son menores de edad? ___ 99. NS/NR

SD14 ¿Cuántos trabajan? ___ 99. NS/NR

¿En la vivienda en la que Ustedes residen poseen...?

	SI	NO	NR
SD17 ...computadora?	1	2	9
SD18 ...carro (no de trabajo)?	1	2	9
SD19 ...agua caliente para toda la casa?	1	2	9

SD30 ¿Es Usted costarricense? *SI DICE "NO" PREGUNTE LA NACIONALIDAD*

1. SI 2. NO, NICARAGUENSE 3. NO, COLOMBIANO(A) 4. NO, CUBANO(A) 8. OTRA

ST1 Utilizando una escala de 0 a 10, en donde el valor 0 es ninguna satisfacción y el valor 10 mucha satisfacción, ¿cómo calificaría su satisfacción por haber participado en esta encuesta? **PUNTAJE:** _____

ST2 ¿Le gustaría o no le gustaría ser entrevistado(a) sobre estos mismos temas dentro de tres meses?

1. LE GUSTARÍA 2. INDECISO(A) 3. NO LE GUSTARÍA 9. NR

ANOTE HORA Y MINUTOS EXACTOS EN QUE SE FINALIZÓ LA ENTREVISTA

HF1. HORA ___ HF2. MIN ___

MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN

PARA USO DE LA OFICINA. FAVOR ANOTAR SU CÓDIGO RESPECTIVO.

CS. SUPERVISOR(A): _____

CD. DIGITADOR(A): _____