



Visión

Ser reconocidos como un Organismo Judicial de Investigación criminal, técnico, científico, objetivo e independiente, respetuoso del ordenamiento jurídico, con capacidad de respuesta tecnológica y operacional ante las modalidades delictivas, que contribuye con el desarrollo y mantenimiento de la seguridad, igualdad y paz de Costa Rica.

Misión

Ser un organismo auxiliar, asesor y de consulta de los Tribunales de Justicia y del Ministerio Público de Costa Rica en la investigación, descubrimiento y verificación científica de los delitos y de sus presuntos responsables contando para ello con recurso humano calificado, con vocación de servicio, efectivo e imparcial.

Valores

Mística, Disciplina, Objetividad, Lealtad, Efectividad, Honradez, Excelencia.

Organismo de Investigación Judicial

Oficina de Planes y Operaciones

Unidad de Asesoría Operativa e Investigación Psicosocial



Encuesta de percepción sobre el Organismo Investigación Judicial

Solicitado por: **Randall Zúñiga López**

Elaborado por: **María José Rodríguez Cruz**

Julio, 2019

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo general	3
2.1 Objetivos específicos	4
3. Colaboración TCU	4
4. Ficha técnica.....	5
5. Diseño de muestra	5
5.1 Tamaño de muestra	6
6. Cuestionario	7
7. Trabajo de campo	12
7.1 Requerimientos mínimos	12

Encuesta de percepción sobre el Organismo Investigación Judicial

1. Introducción

Las encuestas de opinión son fundamentales en las instituciones para poder saber qué opinan las personas usuarias del servicio que se les brinda, a fin de incentivar la mejora continua en los procesos, según los intereses de las personas y poder realizar variaciones y/o ajustes en los ámbitos identificados como deficientes (mejorables).

A partir de la necesidad identificada por parte de la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial (OIJ) de tener elementos objetivos para medir la percepción ciudadana con respecto a la misión del Organismo *“Ser reconocidos como un Organismo Judicial de investigación criminal, técnico, científico, objetivo e independiente, respetuoso del ordenamiento jurídico, con capacidad de respuesta tecnológica y operacional ante las modalidades delictivas, que contribuye con el desarrollo y mantenimiento de la seguridad, igualdad y paz de Costa Rica”*, desde el año 2015 se ha realizado una encuesta telefónica, con una periodicidad de dos años, la cual permite determinar la percepción de la ciudadanía sobre el OIJ. Cabe mencionar que este esfuerzo se realiza como parte de las acciones desarrolladas por OIJ para garantizar la transparencia en la gestión policial.

Los apartados en que se divide el documento incluyen los objetivos de la investigación, la ficha técnica del proyecto, los aspectos de diseño de la muestra, el cuestionario, los aspectos generales de trabajo de campo, así como los resultados obtenidos y las conclusiones que se desprenden de la consulta.

2. Objetivo general

Conocer la percepción de la población nacional sobre el Organismo de Investigación Judicial (OIJ), para formular estrategias de implementación a corto plazo que permitan mejorar la gestión.

2.1 Objetivos específicos

- Diseñar un cuestionario que permita conocer la opinión que tienen las personas entrevistadas sobre el Organismo de Investigación Judicial.
- Realizar la recolección de información mediante la aplicación de la encuesta de manera telefónica.
- Analizar la información recolectada, para conocer la opinión que tiene la población que habita en el territorio nacional sobre el Organismo de Investigación Judicial.
- Formular estrategias de implementación a corto plazo para mejorar los servicios brindados.

3. Colaboración TCU

Para realizar la recolección de datos (trabajo de campo), es necesaria la colaboración a tiempo completo de personas que se dediquen exclusivamente a eso, por lo que se recibió colaboración de la Universidad Libre de Costa Rica, mediante el Trabajo Comunal Universitario (TCU) que se propone por parte de la Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial, donde estudiantes de la carrera de Criminología, a partir del conocimiento adquirido en el desarrollo de su área profesional, colaboren en la recolección de los datos, que les permita palpar la realidad que expresa la ciudadanía y los usuarios del servicio en particular, para posteriormente elaborar propuestas de acción encaminadas a implementar mejoras del servicio brindado por la institución.

Puntualmente la colaboración de los estudiantes se enfocaría en dos acciones:

- 1. Recolección de datos:** mediante la encuesta telefónica, los estudiantes podrán conversar con la ciudadanía, lo que les permitirá conocer de manera directa la percepción de la ciudadanía sobre la seguridad nacional y el quehacer institucional, lo que les dará bases para posteriormente formular acciones puntuales de mejora.

2. Formulación de acciones de mejora: posterior al análisis de los datos obtenidos y apoyados en la relación telefónica que tuvieron con la ciudadanía, los estudiantes estarán en capacidad de formular acciones de mejora del servicio que brinda OIJ, que previo análisis de los tomadores de decisiones, se implementarán en las sedes a nivel nacional.

4. Ficha técnica

- **Realizada por:** Oficina de Planes y Operaciones, Organismos de Investigación Judicial (OIJ).
- **Método de recolección:** los datos de esta encuesta son recolectados mediante encuesta telefónica.
- **Población objetivo:** personas de 15 años o más, residente habitual en Costa Rica, que tengan servicio de telefonía fija con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).
- **Cobertura:** nacional.
- **Tamaño de muestra:** 1800 encuestas.
- **Fecha de recolección de datos:** lunes 27 de mayo al lunes 08 de julio del 2019.

5. Diseño de muestra

La encuesta está dirigida a personas mayores de 15 años, que tengan acceso al menos a un servicio de telefonía residencial brindado por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), al 27 de mayo del 2019. Para efectos de selección, la persona podrá ser contactada en un horario de 7:30 a 16:00, de lunes a viernes.

La persona informante será cualquiera que resida habitualmente en la vivienda, que tenga al menos 15 años.

Tabla 1. Cantidad y porcentaje de viviendas con servicio de telefonía residencial y telefonía celular según cantidad de líneas Julio 2014*

Cantidad de líneas	Total	
	Viviendas	%
Total de viviendas de Costa Rica	1 399 271	100,0
Servicio residencial:		
Con un servicio residencial	678 726	48,5
Con dos servicios residenciales	21 537	1,5
Con más de dos servicios residenciales	2 600	0,2
Sin servicio residencial	696 408	49,8
Servicio celular:		
Con un servicio celular	291 905	20,9
Con dos servicios celulares	445 515	31,8
Con más de dos servicios celulares	578 060	41,3
Sin servicio celular	83 791	6,0

Fuente: INEC, Encuesta Nacional de Hogares, 2014. <http://www.inec.go.cr/enaho/result/tics.aspx>

***Nota:** Los datos de telefonía utilizados son del año 2014, pues son los más recientes de los que se dispone para estos efectos.

5.1 Tamaño de muestra

Se determinó un tamaño de muestra de 1800 encuestas, distribuidas de manera proporcional según provincia, de acuerdo con los datos de la Encuesta de Hogares 2014 realizada por el INEC. Se esperaba una representatividad del 95% de la población cubierta por el servicio de telefonía del ICE y un error inferior al 5%. Por tanto, según el diseño estadístico utilizado, se seleccionaron:

Tabla 2. Muestra para la Encuesta de Percepción 2019

Provincia	Población	% Población	Encuestas esperadas
San José	1.254.215,4	33,8	608
Alajuela	740.867	20,0	359
Cartago	400.815	10,8	194
Heredia	383.932	10,3	186
Puntarenas	345.765	9,3	168
Limón	311.098	8,4	151
Guanacaste	275.999	7,4	134
Costa Rica (total)	3.712.690	100	1800

Fuente: Elaboración propia, 2019.

6. Cuestionario

El cuestionario diseñado para este efecto contempla 26 preguntas, sin embargo, no todas ellas se aplican, pues depende de las respuestas que vayan indicando, se omiten algunas que no aplican, a fin de hacer expedita y lógica la secuencia de la consulta, para lograr la mayor cantidad de encuestas completas.

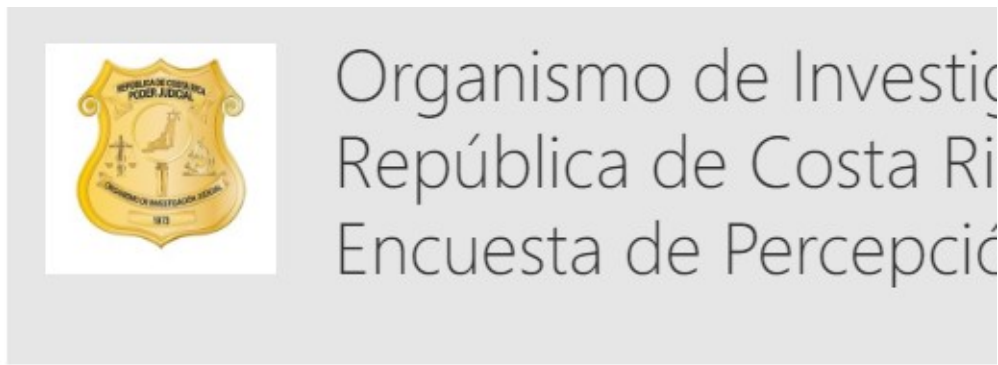
Se introduce la consulta con la presentación de los encuestadores, esto para garantizar a quienes responden el teléfono que no se trata de una estafa o timo, posteriormente se consulta el distrito donde se ubica la vivienda, la edad, sexo, escolaridad y ocupación de la persona que brinda los datos, información que posteriormente será utilizada para mostrar los resultados.

Las preguntas siguientes introducen a las personas entrevistadas en el tema de seguridad, se les consulta cómo consideran la situación nacional en este ámbito y posteriormente se hacen una serie de preguntas que permiten determinar si han utilizado los servicios del Organismo y en caso de que así sea se le consulta la opinión acerca del servicio recibido.

Los datos fueron incluidos en una aplicación informática denominada *Google Forms*, gracias a la colaboración de personal de la Unidad Tecnológica Informática (UTI), quienes programaron el cuestionario en un sistema amigable, tanto en la recolección de datos como en la supervisión del trabajo de campo y en el posterior análisis de los datos.

Este sistema también permitió dar seguimiento en tiempo real a todas las encuestas realizadas, desagregadas por entrevistador, provincia, fecha y teléfono al que llamaban, lo que facilitó la corrección de errores sistemáticos del personal, así como el monitoreo del avance en cuanto a las cuotas establecidas en la muestra.

Figura 1. Instrumento de recolección de datos



1. Teléfono *

El valor debe ser un número.

2. Fecha de Aplicación *

4. Supervisor (a) *

Selecciona la respuesta

5. Provincia *

Selecciona la respuesta

6. Cantón *

Selecciona la respuesta

8. Sexo *

9. Edad *

10. Escolaridad *

Ninguna

11. Ocupación *

12. ¿Cómo considera usted la situación actual en materia de seguridad

13. ¿Considera que la situación actual en el tema de seguridad es mejor que en el año 2016? *

15. ¿Ha escuchado hablar del Organismo de Investigación Judicial (C

- Sí
- No

16. ¿Sabe usted a qué se dedica el Organismo de Investigación Judicial?

- Sí
- No

17. Explique *

Escriba su respuesta

19. ¿Para qué la ha visitado? *

Escriba su respuesta

20. ¿Sabe en cuáles redes sociales tiene perfil el OIJ? *

- Sí
- No

21. ¿Cuáles? *

22. ¿Usted o algún miembro de su familia ha sido víctima de algún delito?

- Sí
- No

23. ¿Cuál delito? *

Escriba su respuesta

24. Por el delito que me comentó, ¿interpuso la denuncia ante el OI?

- Sí

26. ¿Cómo calificaría la atención que recibió al presentar la denuncia?

Pésima      Excelente

27. ¿Por qué? *

Escriba su respuesta

28. ¿Por qué NO interpusieron la denuncia? *

Escriba su respuesta

30. ¿Sabe DONDE se puede formular una denuncia ante el OIJ? *

Sí

No

31. ¿Cómo considera en general la labor que realiza el OIJ en el país?

Muy Mala ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Muy buena

7. Trabajo de campo

La recolección de los datos la realizaron 7 estudiantes del último cuatrimestre del bachillerato en Criminología, los cuales de manera telefónica contactaron a más de 4000 personas para conseguir 1843 encuestas completas.

Se utilizó la modalidad telefónica porque a pesar de que existen algunas limitaciones (principalmente no hay contacto cara a cara), resultan ser más las ventajas en función de los recursos con los que cuenta la institución, ya que estas encuestas tienen siempre un costo menor que el de las encuestas presenciales, son de gran utilidad cuando se desea obtener resultados en un período de tiempo corto, permiten aclarar adecuadamente las dudas de las personas encuestadas y brindarles información adicional respecto a los servicios que se brindan o los medios de contacto con los que cuenta la institución (redes sociales, página web, etc.). En las encuestas telefónicas se emplean menos personas en el trabajo de campo, disminuyendo costos y facilitando el flujo de la información y la operatividad de toda la investigación.

7.1 Requerimientos mínimos

Para realizar el trabajo de campo en el plazo indicado, se utilizaron los siguientes ítems:

- Tres líneas telefónicas fijas.
- Tres personas encuestadoras por día dedicadas tiempo completo a la recolección de datos.
- Una persona por día para labores de supervisión de la recolección de datos (funcionario/a judicial).
- Tres computadoras donde se pueda instalar el programa en el que se recogerá la información y con acceso a internet.
- Un espacio en el tercer piso de la Oficina de Planes y Operaciones con condiciones de ruido adecuadas para evitar la desconfianza de quienes responden.