Índice de Aceptación Social (IAS)

IAS

Edición:
Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Friedrich-Ebert-Allee
4053113 Bonn •
Alemania

Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn • Alemania

Nombre del proyecto:
Descarbonización del sector energético de Chile

Marchant Pereira 150
7500654
ProvidenciaSantiago
• Chile
T +56 22 30 68 600
I www.giz.de

Responsables:
Verónica Vukasovic / Rainer Schröer

En coordinación:
Ministerio de Energía de Chile
Alameda 1449, Pisos 13 y 14, Edificio Santiago Downtown II
Santiago de Chile
T +56 22 367 3000
I www.minenergia.cl

Título:
"Índice de aceptación social" para proyectos de generación eléctrica en base a energías renovables: Cuestionario Índice de Aceptación Social (IAS), funciones y responsabilidades del encuestador/a.

Autor:
Pullen & Dockendorff en alianza con Deloitte

Propiedad intelectual:
La propiedad intelectual del modelo y metodología de análisis pertenece exclusivamente a Pullen & Dockendorff Consultores,se encuentra protegida por ley de propiedad intelectual
Actualizado y adaptado a versión Web App 2021 Extend Comunicaciones

IAS

Tabla de contenido

1. Instructivo para la implementación del cuestionario del Índice de Aceptación Social (IAS) 6

1.1. Aclaraciones 6
1.2. Glosario 7
1.3. Para nuevos proyectos desconocidos por la población 7

2. Cuestionario Índice de Aceptación Social 8

2.1. Sección 100: Introducción y demográficas 8
Inicio Encuesta: 8
2.1.1. Sexo 8
2.1.2. Edad 8
2.2. SECCIÓN 200: Entorno 9
2.3. SECCIÓN 300: Familiaridad 9
2.3.1. Q300_1: Familiaridad empresa 9
2.4. SECCIÓN 400: Conductas de apoyo 10
2.5. SECCIÓN 500: Sección cualitativa 11
Al digitar las respuestas en la aplicación Web escriba solo los enunciados como sustantivos, adjetivos y verbos, evite artículos y conectores. 11
2.6. SECCIÓN 600: Sección conflictos 11
2.7. SECCIÓN 700: Sección sociodemográficas 12
2.7.1. Q700_a 12
2.7.2. Q700_b 12
2.7.3. Q700_c 13
2.7.4. Q700_d 13
2.8. SECCIÓN 800: Finalización del cuestionario 13

3. Funciones y responsabilidades del encuestador (a) 13

Manual del encuestador instructivo y glosario 14
Materiales del encuestador(a) 14
Consideraciones éticas: 14
Despedida y agradecimiento: 15
3.1. Modelo de Carta de Consentimiento Informado 15

1. Instructivo para la implementación del cuestionario del Índice de AceptaciónSocial (IAS)

A continuación, se presenta un instructivo con aclaraciones y recomendaciones para realizar la encuesta del Cuestionario IAS:

1. Se recomienda que la realización de la encuesta sea ejecutada por un tercero independiente, con conocimientos de investigación de mercado, de preferencia sociólogo,antropólogo, trabajador social o una profesión afín, de modo que se asegure experiencia en el proceso de levantamiento de información, logrando la neutralidad por parte del equipo de encuestadores y además evitando los sesgos racionales y/o emocionales en las respuestas de los entrevistados.

2. Se sugiere llevar a cabo las encuestas durante los fines de semana para ampliar el segmentosocial y económico de los entrevistados y en consecuencia enriquecer el contenido del trabajo de campo y los resultados finales del estudio.

El cuestionario cuenta con una introducción que es la presentación del encuestador(a). En este aspecto, se sugiere que quien realice la encuesta:

- Se presente de forma natural y no leyendo este ítem;
- Estudie previa y acuciosamente el cuestionario;
- Use una credencial oficial de identificación de la empresa responsable;
- Presente una carta de consentimiento informado que dé cuenta del objetivo de laempresa por el cual se hace el estudio, la cual compartirá con quien acepte ser entrevistado.

Considerar como referencia teórica y práctica la información contenida en el siguiente link: https://www.vanderbilt.edu/lapop/ab2010/Manual_del_encuestador_V6_21ene2010_clean.pdf

1.1. Aclaraciones

El cuestionario se responde de manera íntegra en la Web App, directamente en un celular o tablet, para dichos efectos se debe indicar la muestra en la cual se está trabajando y luego pasar al cuestionario. Esto se explica detalladamente en el Manual del Usuario de la Aplicación Web.

El nombre o número de la muestra es único, no puede repetirse y siempre corresponderá a un proyecto en particular. Para aplicar, por ejemplo, el cuestionario nuevamente después de seis meses, la muestra debiese ser diferenciada de las anteriores.

Además, es importante diferenciar cuando se habla de "proyecto" y "empresa" a lo largo del cuestionario. Se recomienda que el término "proyecto" se emplee en las etapas de prefactibilidad/factibilidad, Aprobado (con RCA) y/o durante cualquier etapa previa a la construcción del proyecto. Asimismo, se sugiere hablar de "empresa", en la etapa de construcción y operación del proyecto.

1.2. Glosario

Se ha elaborado un breve glosario con términos que eventualmente pueden conducir a más de una interpretación por parte de los entrevistados. Con esto, se aspira a que en caso de que el atributo evaluado genere alguna duda en el (la) entrevistado (a), el (la) encuestador (a) tenga claridad al momento de responder las consultas.

- **Calidad de vida:** Se refiere al bienestar en todas las áreas del ser humano, a lasatisfacción de las necesidades físicas (de salud, seguridad), materiales (de vivienda, ingresos, transporte, pertenencias, comida), sociales (de trabajo, familia, relaciones personales, comunidad, responsabilidades), psicológicas o emocionales (de afecto, autoestima, inteligencia emocional, espiritualidad, religión), de desarrollo (educación,productividad) y ecológicas (calidad del agua, del aire, etc.).
- **Ética:** Se refiere a la moral y determina cómo deben actuar los miembros de una sociedad, elabora afirmaciones y define lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, etc.respecto a una acción o a una decisión.
- **Economía local:** Transformación de capacidades o conocimientos con potencial de generar cambios sostenibles y positivos en las ciudades, empresas y ciudadanos.
- **Transparencia**: Práctica social guiada por la sinceridad y por el perfecto o casi perfecto acceso a toda la información que concierne e interesa a la opinión pública, a un sector oa un individuo. Su primer objetivo es establecer una relación de confianza entre quién pide o exige transparencia y quién la demanda.
- **Reputación**: Conjunto de percepciones que tienen sobre la empresa los diversos gruposde interés o stakeholders. Es el resultado del comportamiento desarrollado por laempresa a lo largo del tiempo y describe su capacidad para distribuir valor a los grupos de interés.

1.3. Para nuevos proyectos desconocidos por la población

En caso de que se trata de un nuevo proyecto, el cual no sea conocido por la población, el cuestionario se aplica de igual forma salvo que no se harán una serie de preguntas que requieren conocimiento previo. Las preguntas en las cuales debe seleccionar la alternativa no sabe/ no responde están diferenciadas con un doble asterisco (**) en el enunciado de la pregunta.

Escalas gráficas

A modo de ayuda para el entrevistado, en la medida que lo requiera, se proveen dos escalas gráficas de respuestas, una positiva y otra negativa. Casi todas las preguntas tienen signo positivo, las de signo negativo están destacadas con el símbolo (-) al lado del dígito identificador,en cuyos casos se debe proporcionar la escala negativa para una correcta interpretación del entrevistado.

2. Cuestionario Índice de Aceptación Social

2.1. Sección 100: Introducción y demográficas

"Buenos días/tardes, mi nombre es_____vengo de parte de _____. Estamos haciendo una encuesta anónima para conocer la opiniónsobre aspectos generales de algunas empresas del país. Su dirección fue seleccionada alazar y las respuestas son confidenciales. ¿Sería usted tan amable de responder unas breves preguntas? No le tomará más de 15 minutos"

[SÓLO SI ES NECESARIO: SI EL ENTREVISTADO PREGUNTA SOBRE EL TEMA DE LAENTREVISTA, EN ESTE MOMENTO O DURANTE LA ENTREVISTA, ENTONCES DECIR:

"Estamos interesados en conocer su opinión sobre algunas empresas y proyectos de generación eléctrica. No se trata de venderle nada, simplemente nos gustaría saber qué opina de ellas, con el fin de saber que pueden hacer para mejorar"

Inicio Encuesta:

"Gracias por su disposición, vamos a hablar sobre [empresa/proyecto] que usted conoce,pero antes nos gustaría registrar algunos datos"

2.1.1.Q.100_a: Sexo

"¿Podría decirme su sexo…?"

1.	Hombre	
2.	Mujer	

2.1.2.Q.100_b: Edad

"¿Qué edad tiene usted? [ingresar edad]

- En caso de menores de 18 años FINALIZAR ENCUESTA, indicando "Gracias, pero esta encuesta es para mayores de edad"

1.	18 -24	
2.	25 – 34	
3.	35 - 44	
4.	45 – 64	
5.	65 y más	

2.2. SECCIÓN 200: Entorno

"Ahora me gustaría preguntarle respecto a la vida en [COMUNIDAD]: ¿Cuán de acuerdo está con las siguientes frases? Por favor conteste en una escala del 1 al 7, donde 1 significacompletamente en desacuerdo o no, y 7 significa completamente de acuerdo o si".

*1 Completamente en desacuerdo o **No***
2
3
4
5
6
7** Completamente de acuerdo o **Si
8** No sabe **(NO LEER)
9** No contesta **(NO LEER)

Q200_1 (-)	En [comunidad] existen personas que viven en situación de **pobreza**	
Q200_2	En [comunidad] los servicios de **salud** son de buena calidad	
Q200_3	En [comunidad] la **educación** es de buena calidad	
Q200_4	En [comunidad] hay disponibilidad de **energía eléctrica**	
Q200_5 (-)	En [comunidad] hay una alta **delincuencia**	
Q200_6	Tengo **confianza** en el futuro del país	
Q200_7	En [comunidad] hay disponibilidad de **trabajo digno**	

2.3. SECCIÓN 300: Familiaridad

2.3.1. Q300_1: Familiaridad empresa

"Nos gustaría saber cuánto conoce usted a la [empresa / proyecto] que vamos a estudiar.Pensando en [la empresa / proyecto], ¿usted diría que no la conoce, que la conoce sólo de nombre, que la conoce algo o que la conoce bastante?"

1 No conoce
2 Conoce sólo de nombre
3 Conoce algo
4 Conoce bastante
5 No sabe/No contesta [NO LEER]

[Empresa/Proyecto]	*Respuesta*

2.4. SECCIÓN 400: Conductas de apoyo

"¿Cuán de acuerdo está con las siguientes frases? Conteste en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "Completamente en desacuerdo o no" y 7 significa "Completamente de acuerdo o si".

1 Completamente en desacuerdo o ***No***
2
3
4
5
6
7 *Completamente de acuerdo o* ***Si***
8 *No sabe/No contesta* ***(NO LEER)***

SI EL ENTREVISTADO NO CONOCE A LA EMPRESAO PROYECTO, NO HACER LAS PREGUNTAS MARCADAS CON DOBLE ASTERISCO

En el cuestionario usted verá la escala gráfica desplegada, positiva o negativa según corresponda.

Q400_1	La actividad de [empresa/ proyecto] es **conveniente** para mi familia	
Q400_2	La actividad de [empresa/proyecto] mejora la **calidad de vida** de mifamilia	
Q400_3	[empresa/proyecto] se conduce de manera **ética, correcta**	
Q400_4	[empresa/proyecto] realiza un aporte importante a la **actividad,economía local**	
Q400_5	[empresa/proyecto] realiza una **contribución** positiva a mi comunidad	
Q400_6 (-)	[empresa/proyecto] genera **molestias** importantes para mi comunidad	
Q400_7	Yo **recibo favorablemente** a [empresa/proyecto] en mi comunidad	
Q400_8 (-)	[empresa/proyecto] afecta negativamente el **paisaje** de mi comunidad	
*Q400_9 ** *	[empresa/proyecto] cuida el **agua, aire y la naturaleza**	
*Q400_10 ** *	La **comunicación** de [empresa/proyecto] con mi comunidad es muybuena	
*Q400_11 ** *	[empresa/proyecto] opera de manera **abierta, transparente**	
*Q400_12 ** *	[empresa/proyecto] trata con **respeto** a mi comunidad	
*Q400_13 ** *	[empresa/proyecto] tiene una buena **estima, reputación**	
*Q400_14 ** *	Usted **confía** en [empresa/proyecto]	

2.5. SECCIÓN 500: Sección cualitativa

Al digitar las respuestas en la aplicación Web escriba solo los enunciados como sustantivos, adjetivos y verbos, evite artículos y conectores.

Q500_1	¿Qué falta por mejorar en su comunidad? *Respuesta espontánea*
Q500_2 **	¿Qué beneficios entrega (empresa/proyecto) a la comunidad? *Respuesta espontánea*

Q500_3	¿Cuáles cree usted que son los principales temores de la comunidad respectoa (empresa/proyecto)? *Respuesta espontánea*

2.6. SECCIÓN 600: Sección conflictos

A continuación, se le solicita que conteste en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "Completamente en desacuerdo o no" y 7 significa "Completamente de acuerdo o si".

1 Completamente en desacuerdo o ***No***
2
3
4
5
6
7 *Completamente de acuerdo o* ***Si***
8 *No sabe/No contesta* ***(NO LEER)***

Q600_1	En mi comunidad hay una situación que puede derivar próximamente enun **conflicto**	
Q600_2	¿Cree usted que la situación de [empresa/proyecto] en la [comunidad]pueda derivar en un **conflicto**?	

2.7. SECCIÓN 700: Sección sociodemográficas

(Base: Para todos los encuestados)

"Para finalizar necesitamos hacerle algunas preguntas anónimas, que sólo tienen fines estadísticos"

2.7.1. Q700_a

"¿Cuál es su nivel de estudios finalizado?"

[RESPUESTA ESPONTÁNEA, SÓLO UNA RESPUESTA, seleccionar la alternativa]

1 *Sin educación / Educación básica incompleta*
2 *Educación básica completa*
3 *Educación media incompleta*
4 *Educación media completa*
5 *Educación Técnica incompleta*
6 *Educación Técnica completa*
7 *Estudios Universitarios incompletos*
8 *Estudios Universitarios completos*
9 *Estudios de Post Grado o Magister*

2.7.2. Q700_b

"¿Le importaría decirnos en cuál de los siguientes rangos se encuentra el ingreso bruto desu hogar, considerando el aporte de todas las personas que ahí viven?" *[LEER RANGOS] y seleccionar el rango*

1 Más de $2.000.000
2 Entre $1.500.000 y $1.999.999
3 Entre $1.000.000 y $1.499.000
4 Entre $450.000 y $999.999
5 Entre $200.000 y $449.000
6 Menos de $200.000
7 No sabe/No contesta **(NO LEER)**

2.7.3. Q700_c

¿Se identifica usted como originario/o de alguna etnia ancestral? [SI/NO]

2.7.4. Q700_d

[EN CASO DE SI] ¿Cuál?
Seleccionar pueblo originario en el despliegue de estos, si no se encuentra en el menú, puede agregar de manera manual digitando la etnia ancestral indicada por el encuestado

2.8. SECCIÓN 800: Finalización del cuestionario

[BASE: TODOS LOS ENTREVISTADOS]

> ***"Muchas gracias por su tiempo, sus opiniones son muy valiosas para nosotros, quetenga un muy buen día/buenas tardes"***

[FIN DEL CUESTIONARIO]

3. Funciones y responsabilidades del encuestador (a)

El trabajo de un encuestador es uno de los más importantes dentro de la realización deencuestas.

Es el encargado de recopilar la información en forma veraz, fidedigna y oportuna. Además, de su responsabilidad, buen desempeño y cooperación depende en buena medida el éxito de la investigación.

A continuación, se presentan las principales funciones y responsabilidades del encuestador:

1. Seleccionar el hogar y la persona que cumpla con las características requeridas para serincluida dentro de la muestra.
2. Solicitar la información a la persona entrevistada en forma cortés.
3. Leer a cada entrevistado(a) la "carta de consentimiento informado" (verejemplo/sugerencia en el punto 3.1) y realizar la entrevista únicamente a aquellas personas que aceptan ser entrevistadas.
4. Aplicar el cuestionario en forma completa.
5. Completar la información demográfica y muestral que sea requerida.
6. Revisar el cuestionario para asegurarse de que todas las preguntas fueron realizadas y que todos los datos solicitados han sido colocados. Además, revisar que los comentariospertinentes fueron debidamente registrados o anotados. Corregir o completar información, entrevistando de nuevo a la persona informante.
7. Contar con la disponibilidad de tiempo necesaria para aplicar las encuestas a las horas que indiquen las personas a ser entrevistadas; así como también, estar disponible todo el tiempo que sea requerido para la realización de la encuesta.

8. Mantener una conducta adecuada durante todo el trabajo de campo y especialmente durante la entrevista. Recordar, que representa a una institución específica, es la imagen visible de la institución.
9. Llevar siempre consigo, durante el trabajo de campo, los documentos y distintivos que loacreditan como encuestador(a).
10. Velar por la integridad del material recibido para realizar el trabajo.

Manual del encuestador instructivo y glosario

Realizar la aplicación de las encuestas de acuerdo con las recomendaciones contenidas en estemanual.

Una de las partes más relevantes de su trabajo consiste en estudiar cuidadosa y detalladamenteel presente manual, con el fin de obtener un completo manejo y comprensión de este.

Se sugiere completar la información revisando el siguiente link: https://www.vanderbilt.edu/lapop/ab2010/Manual_del_encuestador_V6_21ene2010_clean.pdf

Materiales del encuestador(a)

El material necesario para desarrollar su trabajo le será entregado al inicio del trabajo de campopor parte del 'jefe de campo' y es el siguiente:

1. Credencial de identificación emitida por la empresa responsable de la encuesta.
2. Manual del encuestador(a). (se debe leer y estudiar)
3. Útiles necesarios para llevar a cabo las encuestas (celular, tablet, cargador adicional de ser necesario).
4. "Cartas de consentimiento informado" que deberá presentar a cada persona entrevistada.
5. El material recibido es propiedad de la institución y debe ser devuelto en su totalidad y enbuen estado al finalizar el trabajo respectivo.
6. E-mail o pendrive para cargar los datos analizados y hacer entrega de la información a laempresa.

Consideraciones éticas:

- Nunca alterar o ignorar la información u opiniones proporcionadas por las personas entrevistadas. Adulterar y/o excluir información es algo que no es permitido en ninguna circunstancia.
- Nunca falsear información. No se debe completar los cuestionarios o preguntas que hayan quedado en blanco con información falsa; es decir, que no haya sido brindada porlos y las entrevistadas.
- No se debe presionar u obligar a los y las entrevistadas para que proporcionen la información requerida en la encuesta.
- Respetar las respuestas y opiniones de las personas entrevistadas. En ningún caso se debe inducir o sugerir las respuestas de las personas encuestadas. Bajo ningún motivo se debe ofrecer alguna recompensa o hacer falsas promesas a cambio de brindar la información solicitada en la encuesta.
- Nunca se debe divulgar, repetir o comentar la información u opiniones proporcionadas por la

persona entrevistada; así como tampoco mostrar a personas ajenas al estudio las respuestas en la Aplicación web IAS. Usted tiene una contraseña como usuario y esta no puede ser compartida con nadie ajeno al estudio de campo. Recordar siempre que la información brindada es CONFIDENCIAL.

Despedida y agradecimiento:

Es indispensable, al finalizar la entrevista, agradecer amablemente la colaboración delentrevistado(a), la información y el tiempo brindado.

Revisión del cuestionario: al finalizar la entrevista es importante revisar el cuestionario con el propósito de verificar que todas las preguntas espontáneas fueron realizadas y que cada una de ellas posee una respuesta.

También debe revisarse que los datos de identificación estén completos. Lo anterior debe llevarse a cabo antes de retirarse del lugar de residencia del entrevistado (a), por si es necesario completar alguna información que haga falta. Si ha quedado alguna pregunta sin responder deberá consultar de nuevo a la persona entrevistada.

3.1. Modelo de Carta de Consentimiento Informado

Fecha: [LOGO EMPRESA]

Estimado señor o señora:

Usted ha sido elegido/a para participar en un estudio de opinión pública. Vengo por encargo dela Empresa.....o Proyecto.....

La entrevista durará de 10 a 15 minutos.

El objetivo principal del estudio es conocer la opinión de las personas acerca de diferentesaspectos del pre-proyecto/del proyecto/de la empresa... [elegir alternativa más adecuada]

Su participación en el estudio es voluntaria. Usted puede dejar preguntas sin responder oterminar la entrevista en cualquier momento.

Las respuestas que usted proporcione serán completamente confidenciales y anónimas. Usted no recibirá pago alguno por su participación, pero esta tampoco le ocasionará gastos.

Si tiene preguntas respecto al estudio, puede comunicarse con....., al teléfono.....

¿Desea participar?