



INSTITUTO
NACIONAL DE
ESTADÍSTICA

Encuesta de Bienestar Social



Diseño de Cuestionario Encuesta de Bienestar Social 2023

División Observatorio Social

Noviembre 2023

División Observatorio Social
Subsecretaría de Evaluación Social
Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Participaron en la elaboración de este documento: Jonathan Núñez, Dafne Jaime, Rodrigo Alarcón y Marizza Espinoza, con el apoyo de las y los profesionales del equipo de la División Observatorio Social y la jefatura de división.

Contenido

1. Antecedentes.....4

2. Especificación de necesidades.....6

 2.1. Identificación de necesidades.....6

 2.1.1. Marco de bienestar OCDE.....6

 2.1.2. Principales cambios en el marco OCDE de bienestar7

 2.1.3. Revisión experiencias internacionales.....7

 2.1.4. Revisión de estándar de preguntas de género y orientación sexual9

 2.2. Consulta y confirmación de necesidades.....9

 2.3. Identificación de conceptos y comprobación de disponibilidad de datos..... 10

3. Diseño..... 11

 3.1. Diseño conceptual y de descripción de las variables..... 11

 3.2. Diseño con formato de Software de recolección..... 12

 3.3. Condiciones habilitantes..... 13

 3.4. Condiciones de validación 13

 3.5. Formato de visualización 13

4. Construcción 14

 4.1. Construcción de instrumentos de recolección: Pruebas QAS-99..... 14

 4.2. Pruebas al sistema de producción 15

 4.2.1. Prueba de usabilidad interna 16

 4.2.2. Prueba de usabilidad externa 16

 4.2.3. Principales hallazgos de las pruebas..... 16

5. Cuestionario final..... 18

 5.1. Reducción de la extensión del cuestionario..... 18

 5.2. Eliminación, modificación e incorporación de preguntas..... 19

 5.3. Principales características del cuestionario EBS 2023 22

Referencias 23

1. Antecedentes

Ante la necesidad de contar con un diagnóstico más completo y acabado del bienestar de la población, que complemente la información entregada por la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional, Casen, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia ha aplicado la primera Encuesta de Bienestar Social (EBS) del país en el primer semestre de 2021, y actualmente, en el segundo semestre de 2023, se está aplicando la segunda versión de este instrumento (EBS 2023).

Esta última versión fue diseñada por la Subsecretaría de Evaluación Social del Ministerio a partir de septiembre del 2022, luego de un trabajo que consideró los aportes de diversos actores, tanto del sector público, como de la academia, sociedad civil y organismos internacionales.

La EBS se basa en el modelo de bienestar planteado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) en su serie de documentos “How’s Life?: Measuring well-being” (2011-2020), así como en el enfoque de las Capacidades de Amartya Sen, levantando información respecto de las experiencias y evaluaciones sobre la calidad de vida que enfrentan las personas.

El modelo que subyace a la EBS se centra tanto en los resultados como en las oportunidades de las que disponen las personas en 11 dimensiones del bienestar: Bienestar subjetivo; Educación; Trabajo en la ocupación; Uso del tiempo; Ingresos; Salud; Vivienda; Calidad del medio ambiente; Seguridad; Relaciones Sociales; y Confianza y participación.

De este modo, los indicadores incluidos en la encuesta permiten medir:

- a. las condiciones materiales que dan forma a las opciones económicas de las personas respecto a sus ingresos y riqueza, vivienda, trabajo y calidad del empleo;
- b. los factores de calidad de vida que abarcan qué tan bien están y se sienten las personas, respecto a su salud, conocimientos y habilidades, bienestar subjetivo (lo que saben y pueden hacer), calidad del medioambiente y seguridad (qué tan saludables y seguros son los lugares donde viven) y, finalmente, qué tan conectadas y comprometidas socialmente están las personas, y cómo y con quién pasan su tiempo (equilibrio entre el trabajo y la vida personal, conexiones sociales, compromiso cívico); y
- c. las oportunidades que tienen las personas para la ampliación de sus condiciones materiales, su calidad de vida y capacidades.

Con el objetivo de aprovechar al máximo la información que recoge la Encuesta Casen, al igual que en su primera versión, la EBS 2023 se diseñó e implementó en una modalidad bifásica de ésta, es decir, usando una submuestra de personas ya incluidos en la muestra de hogares logrados en la Encuesta Casen 2022.

Así, la Encuesta de Bienestar Social tiene dos objetivos centrales:

- Disponer de una batería de indicadores oficiales en 11 dimensiones del bienestar, y
- Junto con la Encuesta Casen, dotar de un diagnóstico completo del bienestar y de las oportunidades que tienen las personas en el país, contribuyendo al diseño, desarrollo y evaluación de políticas sociales en el país.

El marco muestral de la EBS 2023 son personas de 18 años y más que conforman los hogares que pertenecen a las viviendas que respondieron la encuesta Casen 2022. La encuesta tiene representatividad nacional, regional y por zona (urbana y rural). El modo de recolección es telefónico, mediante el software Survey Solutions.

El desarrollo de un cuestionario de encuestas a hogares es una tarea que, según el *Generic Statistical Business Process Model* (GSBPM¹), abarca principalmente los tres primeros procesos del GSBPM, a saber: especificación de necesidades, diseño y construcción. Estos procesos incluyen subprocesos tales como la identificación de necesidades, el diseño conceptual, la construcción de instrumentos de recolección y las pruebas al sistema de producción.

El objetivo de este documento es presentar de manera resumida las tareas realizadas como parte de los tres primeros procesos descritos en el GSBPM del cuestionario de la Encuesta EBS 2023, las que se describen a continuación, siguiendo el orden cronológico de desarrollo del proyecto.

¹https://unece.org/fileadmin/DAM/stats/documents/ece/ces/ge.58/2016/mtg4/Paper_8_GSBPM_5.0_v1.1.pdf

2. Especificación de necesidades

Dentro de los distintos subprocesos realizados en el proceso de especificación de necesidades de EBS 2023, destaca la revisión del marco OCDE sobre bienestar, distintas encuestas internacionales relevantes y la revisión del estándar de medición de preguntas sobre género y orientación sexual elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Además, se realizó una consulta y confirmación de necesidades con instituciones del Estado y organismos internacionales.

2.1. Identificación de necesidades

2.1.1. Marco de bienestar OCDE

Como se mencionó anteriormente, el enfoque de bienestar social de la OCDE proporciona una mirada amplia del progreso social, incluyendo una mirada más allá de la dimensión económica, en la cual se caracterizan dos grandes áreas: el bienestar presente de las personas, y los recursos necesarios para sostener su bienestar futuro. Sin embargo, en la EBS se decidió poner el acento en el enfoque de bienestar presente, debido a que este conjunto de 11 indicadores presenta mayor robustez, coherencia y comparabilidad y han sido levantados mediante instrumentos estandarizados como encuestas de hogares, registros administrativos y/o estadísticas oficiales en distintos países.

A modo de resumen, el marco propuesto por la OCDE se basa en varios principios rectores:

- Un énfasis en las personas y los hogares como unidad de análisis.
- Un enfoque en los *resultados* finales más que en los insumos, procesos y productos.
- La consideración de los aspectos *objetivos* y *subjetivos* de la vida de las personas, para tener en cuenta cómo estas experimentan y perciben sus vidas.
- El desempeño se evalúa en términos de promedios nacionales y desigualdades (es decir, se considera que las desigualdades más altas reducen el bienestar de una comunidad, para un valor dado de desempeño promedio), con desigualdades consideradas entre grupos (por ejemplo, entre hombres y mujeres), entre los de mejor y peor desempeño (por ejemplo, el 10 % superior frente al 40 % inferior de la distribución de ingresos) y a través de medidas de privación (es decir, la proporción de la población que cae por debajo de un umbral de logro definido).

En resumen, la propuesta de operacionalización del bienestar social por parte de la OCDE enfatiza la complejidad conceptual, la multidimensionalidad y la necesidad de actualizar periódicamente el enfoque. Al respecto, a continuación, se presenta la evolución de los principales cambios en el tiempo de los lineamientos OCDE (Exton y Fleischer, 2020).

2.1.2. Principales cambios en el marco OCDE de bienestar

Desde su concepción en 2011, el marco de bienestar de la OCDE ha sido una herramienta importante que ha impulsado el análisis del bienestar en los países e incentivado la investigación metodológica.

La disponibilidad de datos sobre bienestar ha mejorado desde el 2011. En algunas áreas, se han publicado nuevas guías de medición, como las producidas por OCDE sobre distintos temas, a saber: desigualdad de ingresos, confianza, calidad del ambiente laboral y bienestar subjetivo.

Dentro de las principales conclusiones que ha presentado la OCDE sobre el marco es que este funciona adecuadamente, que ha soportado el paso del tiempo de manera adecuada y que se corresponde con las prácticas de medición realizadas en los distintos países pertenecientes a la OCDE. A partir de las distintas guías y la experiencia de los distintos países en la medición de bienestar, se ha generado una actualización en el marco conceptual.

En la versión actualizada no se incluyen cambios mayores, que podrían limitar la consistencia con las prácticas internacionales al uso y con las cuales actores interesados se han familiarizado, ya que no se considera deseable. Sin embargo, se han incluido cinco acciones para mejorar la calidad de la medición y la comunicación efectiva de los indicadores. Los cambios son los siguientes:

1. Renombrar y reformar algunas dimensiones
2. Reducir la superposición de indicadores
3. Introducir una tríada de categorías de bienestar actual
4. Actualizar el tablero de indicadores
5. Seleccionar un conjunto de indicadores principales

2.1.3. Revisión experiencias internacionales

El subproceso de identificación de necesidades del GSBPM motivó la realización de una investigación sobre experiencias internacionales para mejorar la Encuesta de Bienestar Social. Se destaca el Seminario OCDE *“Implementando un enfoque centrado en el bienestar en las políticas públicas y alianzas internacionales en América Latina y el Caribe”* de junio de 2022², que compiló experiencias relevantes. Se discutieron áreas como el monitoreo y la integración del bienestar en políticas públicas, así como métricas para fomentar alianzas internacionales, con ejemplos de Colombia, Chile, México, Costa Rica y el Reino Unido. Se enfatizó la experiencia de México con ENBIARE, por ser pionero en América Latina en aplicar el enfoque de la OCDE, y la práctica del Reino Unido en medir el bienestar nacional, subrayando la importancia de consensuar indicadores de bienestar con la participación de la sociedad y el uso de distintos insumos como encuestas, registros y estadísticas nacionales.

² <https://www.oecd.org/fr/wise/lac-well-being-metrics.htm>

2.1.3.1. México

La revisión de la Encuesta Nacional de Bienestar Autorreportado (ENBIARE) de México ofreció distintas perspectivas para EBS 2023, particularmente por sus similitudes en el marco teórico y la definición de bienestar subjetivo. La ENBIARE, llevada a cabo entre abril y junio de 2021 por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) de México, siguiendo lineamientos de la OCDE, se enfoca en el bienestar social y utiliza un diseño de muestra estratificada y por conglomerados. El cuestionario de ENBIARE abarca diez dimensiones para medir el bienestar social, incluyendo bienestar subjetivo y salud, entre otros, con el objetivo de identificar desigualdades entre grupos poblacionales.

Los hallazgos de ENBIARE resultaron útiles para el diseño de la EBS 2023 en términos de metodología y contenido del cuestionario. Además, mientras algunas dimensiones de ENBIARE son similares a las de EBS y pueden ser homologadas, otras, como el detallado módulo de bienestar subjetivo, presentan oportunidades para una posible inclusión en las futuras versiones de EBS.

2.1.3.2. Reino Unido

El Reino Unido ha desarrollado un modelo para medir el bienestar personal y nacional, que se basa en la definición de bienestar adaptada a su realidad nacional, con el objetivo de orientar las políticas públicas hacia la mejora de la calidad de vida de la población. Este modelo se apoya en dos pilares principales:

- Debates Nacionales por la Office for National Statistics (ONS): a través del proyecto "What matters to you?", la ONS del Reino Unido realizó debates nacionales para identificar indicadores de bienestar personal y nacional, basándose en las opiniones de la ciudadanía.
- Conciliación con marcos conceptuales internacionales: se busca alinear los contenidos de los debates nacionales con el marco conceptual desarrollado por la OCDE, en particular la iniciativa Commission for the Measurement of Economic Performance and Social Progress (Joseph Stiglitz & Sen, 2009) y el Compendium of well-being indicators (OCDE, 2011).

Además, el modelo de bienestar del Reino Unido propone integrar dos dimensiones fundamentales:

- Bienestar Individual, que considera tanto las circunstancias objetivas (como la situación laboral e ingresos) como las dimensiones de bienestar subjetivo, que incluyen experiencias y sentimientos personales.
- Bienestar Nacional, que se enfoca en cómo se distribuyen las circunstancias objetivas, experiencias y sentimientos en la sociedad, y la sostenibilidad de estos niveles de bienestar para el futuro y entre generaciones.

En respuesta a la complejidad asociada a medir el bienestar, el modelo del Reino Unido sugiere definir un conjunto de dominios, como la salud y la educación, para captar las medidas individuales que, en conjunto, determinan el bienestar nacional.

2.1.4. Revisión de estándar de preguntas de género y orientación sexual

A partir de la revisión del documento publicado por el INE en diciembre de 2022, “Estandarización de preguntas para la medición de sexo, género y orientación sexual (SGOS), dirigido a encuestas de hogares y censos de población”³, se revisó la propuesta de preguntas para medir sexo, género y orientación sexual. Para el caso de esta última pregunta, se consideró la propuesta orientada específicamente para encuestas con modalidad telefónica. La incorporación de estas preguntas fue realizada luego de hacer un análisis de relevancia de la temática para los objetivos propuestos en la Encuesta de Bienestar Social, de manera similar a la revisión de otras preguntas que se detallaron anteriormente.

Cabe destacar que, a pesar de tomar como base la batería preguntas presentadas en el estándar, se realizaron algunas modificaciones, las cuales fueron definidas en conjunto con el INE, de manera que se ajustaran al estándar.

2.2. Consulta y confirmación de necesidades

Dado que la Encuesta de Bienestar Social es una encuesta que permite realizar un diagnóstico de las condiciones de vida de la población y que entrega información complementaria a Casen para un mejor diseño y evaluación de la política pública, el diseño del cuestionario contempla una fase de consulta y confirmación de necesidades que incluye a otras instituciones públicas y organismos internacionales.

Para realizar la consulta se notificó respecto del proceso de revisión del cuestionario, mediante un oficio, a las distintas subsecretarías del Estado, a distintos servicios públicos y a organismos internacionales relacionados con las temáticas de EBS 2023. Se organizó una serie de cuatro sesiones de presentación de la primera versión de la encuesta, a distintos grupos de instituciones. Estas estuvieron centradas en los siguientes temas:

- Sesión 1: Bienestar subjetivo, Confianza y participación y Relaciones sociales.
- Sesión 2: Trabajo en la ocupación, Uso del tiempo e Ingresos.
- Sesión 3: Educación y Seguridad.
- Sesión 4: Salud, Vivienda y Calidad del medio ambiente.

En cada sesión, se realizó una presentación general de la encuesta y luego se presentó con detalle las preguntas correspondientes a los módulos de interés de cada grupo de instituciones y organismos internacionales.

³ [https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/directrices-metodologicas/estandares/documentos/estandarizaci%C3%B3n-de-preguntas-para-la-medi%C3%B3n-de-sexo-g%C3%A9nero-y-orientaci%C3%B3n-sexual-\(sgos\)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-poblaci%C3%B3n--2022.pdf?sfvrsn=7a915a8a_2](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/directrices-metodologicas/estandares/documentos/estandarizaci%C3%B3n-de-preguntas-para-la-medi%C3%B3n-de-sexo-g%C3%A9nero-y-orientaci%C3%B3n-sexual-(sgos)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-poblaci%C3%B3n--2022.pdf?sfvrsn=7a915a8a_2)

Con posterioridad a cada sesión de presentación de propuestas, se estableció un proceso de recepción de comentarios y solicitudes respecto del instrumento. Durante este proceso se recibieron respuestas de cuatro instituciones públicas y un organismo internacional⁴.

2.3. Identificación de conceptos y comprobación de disponibilidad de datos

Las propuestas recibidas en la etapa anterior fueron evaluadas por el equipo responsable de la EBS 2023. Luego de esta primera revisión, aquellas propuestas que se consideraron pertinentes fueron discutidas en una serie de reuniones internas del Observatorio Social. El análisis realizado consideró, principalmente, la pertinencia de las propuestas en el marco de los objetivos de la encuesta, el resguardo de la comparabilidad con versiones anteriores de la encuesta y la potencial existencia de otras fuentes de datos.

Es importante señalar que algunas propuestas recibidas en la revisión externa constituían mejoras respecto a ciertas preguntas de la encuesta, mientras que otras no se correspondían a los objetivos de la encuesta. Posterior a estas revisiones, se dio retroalimentación a cada institución que envió comentarios respecto de por qué se incorporaba o no cada una de sus propuestas.

Una vez terminada la evaluación de las propuestas internas y externas, se estableció internamente, previa validación nuevamente con la jefatura del Observatorio Social y con la Subsecretaría de Evaluación Social, qué propuestas serían incluidas en el cuestionario. Tomada esa definición, se realizó una nueva versión preliminar de la Encuesta de Bienestar Social.

⁴ Si bien se recibieron respuestas de cuatro instituciones públicas (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Ministerio de Educación, Subsecretaría de Prevención del Delito y la Dirección del Trabajo) y un organismo internacional (PNUD), participaron en las presentaciones, además de las instituciones ya mencionadas, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, el Ministerio de Salud y la Organización Internacional del Trabajo.

3. Diseño

La etapa de diseño consistió en la realización de varias actividades de manera iterativa. El equipo encargado del proyecto realizó un proceso sistemático de análisis del borrador del instrumento, de modo de determinar la necesidad de agregar, eliminar o modificar preguntas del cuestionario en base a todas las actividades correspondientes al proceso de especificación de necesidades y utilizando como base la primera versión de la encuesta.

3.1. Diseño conceptual y de descripción de las variables.

En primer lugar, se realizó una revisión general del cuestionario, identificando ajustes necesarios en cuanto a la redacción de las preguntas y las categorías de respuesta disponibles para cada una de ellas, teniendo en cuenta la necesidad de:

- Identificar enunciados en los cuales la persona encuestada debe llevar a cabo procesos cognitivos complejos, por ejemplo, enunciados que contienen más de una pregunta.
- Revisar categorías de respuesta sobrepuestas (no mutuamente excluyentes) o no exhaustivas.
- Mantener, dentro de lo posible, la comparabilidad de la información recolectada con versiones anteriores de la encuesta.
- Incorporar las baterías de preguntas recomendadas por la OCDE para la medición del bienestar social.
- Incorporar el enfoque de género en el diseño del cuestionario, como, por ejemplo, realizar fraseos de las preguntas y de las categorías de respuesta con lenguaje inclusivo.

En una segunda etapa, el equipo responsable del diseño de la encuesta revisó detalladamente el cuestionario, tomando en cuenta lo siguiente:

- Disponibilidad en otras encuestas sociales de la información recogida por cada pregunta, o la existencia de registros administrativos que permitan contar con información equivalente o similar.
- Uso de las preguntas para la construcción de indicadores para reportes internacionales, en particular los indicadores solicitados por la OCDE para la medición del bienestar.
- Limitaciones o desventajas que presenta la información aportada por fuentes de datos diferentes a la Encuesta de Bienestar Social.
- Uso de la información en estudios o publicaciones por parte del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- Uso de la información por parte de otras instituciones del Estado.
- Necesidad de incorporación de nuevas preguntas que den cuenta de nuevos programas, políticas o fenómenos sociales relevantes, como lo es el Sistema Nacional de Cuidados.

Cada una de las propuestas para el cuestionario de EBS 2023 fue catalogada en tres categorías: modificaciones, incorporaciones y eliminaciones. Luego, fueron revisadas exhaustivamente en reuniones internas entre el equipo coordinador de la EBS 2023, junto a las jefaturas de departamento y la jefatura de la División de Observatorio Social.

En el caso de las modificaciones, se registró la pregunta en la primera versión preliminar del cuestionario, los cambios que se proponían sobre ella y la justificación de la propuesta, tomando en cuenta los usos de la pregunta, los posibles problemas de comparabilidad con versiones anteriores del instrumento y las mejoras que se lograban con ellas.

Para las incorporaciones, se registró la propuesta de la pregunta y la justificación para que la temática fuera incorporada en el cuestionario de EBS 2023. La justificación de la mayoría de estas recomendaciones se asociaba a que eran preguntas recomendadas por la OCDE.

En el caso de las eliminaciones, se identificó la pregunta en el prototipo y se justificó la decisión de dejar de levantar la información que recogía dicha pregunta, indicando cuál sería la pérdida de información y si era posible obtener información similar o alternativa a partir de otras fuentes. También se tomó en cuenta la tasa de no respuesta de la pregunta en la versión 2021, así como si efectivamente la pregunta capturaba lo que se pretendía medir.

Finalmente, estas propuestas internas fueron presentadas en una reunión plenaria en la que participó la totalidad de profesionales del Observatorio Social y se recibieron comentarios del equipo, los que fueron incorporados en las respectivas minutas de propuestas internas.

Los cambios que fueron evaluados como pertinentes fueron presentados a la Subsecretaria de Evaluación Social. Luego de la validación por parte de la autoridad, el resultado de este proceso permitió tener una primera versión de cuestionario EBS 2023.

3.2. Diseño con formato de Software de recolección

Como se ha mencionado, el software elegido para el levantamiento de EBS 2023 fue Survey Solutions (SuSo), un software gratuito desarrollado por el Banco Mundial especialmente para la aplicación de encuestas. La elección del software se hizo a partir de la experiencia positiva del MDSF y del Instituto Nacional de Estadísticas en otras encuestas y operativos estadísticos, y de la constatación de algunas ventajas importantes que presenta, como la estabilidad que entregará al diseño del cuestionario CATI⁵ en las siguientes rondas de la encuesta y la actualización y soporte permanente por parte del Banco Mundial.

Para su programación en un software de recolección como SuSo, el diseño del cuestionario requiere la definición de una serie de condiciones habilitantes de las preguntas, reglas de validación de las posibles respuestas y aspectos referentes al formato de visualización. Esto requiere de tiempo adicional de diseño del cuestionario, para la definición, programación y revisión de las condiciones habilitantes de cada pregunta, los mensajes de error y advertencia, las instrucciones a la persona encuestadora, los tipos de preguntas a programar y su modo de visualización, entre otros elementos.

⁵ Una encuesta CATI o Computer-assisted Telephone Interviewing por sus siglas en inglés, es una técnica que se utiliza para la recolección de datos en la que la persona aplica un cuestionario de manera telefónica con el apoyo de un software, el cual puede personalizarse, dependiendo de las respuestas que ofrece la persona encuestada.

El equipo a cargo del cuestionario de EBS 2023 optó por especificar lo anterior en un cuestionario en formato Word, desarrollado especialmente para efectos de guiar la programación del aplicativo por parte de la institución encargada del levantamiento, que en esta versión encargó al Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Además, se utilizó una planilla Excel para especificar las condiciones de validación asociadas a los mensajes de error y advertencia de cada una de las preguntas del cuestionario.

3.3. Condiciones habilitantes

Una condición habilitante es una regla que se debe cumplir para que una pregunta o grupo de preguntas determinado se despliegue en el aplicativo de recolección. Para EBS 2023 estas reglas fueron definidas para cada pregunta, de modo de restringir las preguntas a los grupos de la población para los cuales estaban destinadas.

3.4. Condiciones de validación

Las condiciones de validación son reglas que, cuando no se cumplen, implican la aparición de un mensaje en la pantalla del dispositivo, cuyo objetivo es ayudar a la persona encuestadora a advertir posibles errores durante la aplicación de la encuesta. Para EBS 2023, se definieron estas condiciones para aquellas preguntas donde se consideró más probable el ingreso de datos erróneos, como, por ejemplo, aquellas ubicadas en el módulo de Uso del Tiempo y las consideradas en el módulo de Ingresos.

3.5. Formato de visualización

En SuSo, específicamente cuando se utiliza el software a través del sitio web, las preguntas se pueden visualizar en formato plano o como una matriz. Lo primero significa que las preguntas se despliegan en la pantalla del dispositivo como una lista, una después de otra, directamente luego de ingresar a cada módulo. Algunas se van mostrando mientras se vayan cumpliendo las distintas condiciones habilitantes correspondientes. En el segundo caso, un subconjunto de preguntas se agrupa dentro una matriz al interior de un módulo de la encuesta, cuando tienen un mismo encabezado y/o las mismas categorías de respuesta. Además, deben tener las mismas condiciones habilitantes.

4. Construcción

4.1. Construcción de instrumentos de recolección: Pruebas QAS-99

Posterior a las etapas anteriormente mencionadas, se identificaron las preguntas nuevas y con modificaciones significativas, las cuales se sometieron a análisis experto para identificar posibles problemas a partir de la metodología QAS-99 (*Question Appraisal System*)⁶. Los resultados de este análisis se utilizaron como insumo para definir nuevas modificaciones al cuestionario, cuyas recomendaciones se incluyeron en el cuestionario empleado para las posteriores pruebas de usabilidad.

Los aspectos para evaluar de cada pregunta fueron definidos a partir de la lista de evaluación QAS-99. Este instrumento es un conjunto de 27 códigos⁷ que describen el desempeño de una pregunta en un cuestionario y que podrían contribuir a la identificación de potenciales problemas en el error de respuesta (Willis & Lessler, 1999). Así, cada pregunta a testear es revisada en base a las posibles áreas de dificultad que puedan tener las preguntas en el proceso de pregunta-respuesta, lo que sirve como insumo para la elaboración de las preguntas de prueba (sondeos) para las entrevistas cognitivas.

El proceso de análisis del QAS-99, se basa en la descripción y análisis de problemas identificados en los siguientes aspectos asociados a las preguntas:

1. Lectura de la pregunta por parte de las personas encuestadoras
2. Instrucciones que se derivan de la pregunta
3. Claridad de la pregunta
4. Supuestos de la pregunta
5. Conocimiento o memoria de la pregunta
6. Sensibilidad de la pregunta
7. Categorías de respuesta
8. Otros problemas

El INE fue la institución encargada de aplicar el instrumento a un subconjunto de preguntas del cuestionario. El énfasis estuvo en los módulos que tienen preguntas nuevas. Estos son: Módulo de Trabajo en la Ocupación, en el cual se incluye una batería de 13 preguntas recomendada por la OCDE; Módulo de Uso del tiempo, en el cual se agregaron preguntas referentes a trabajo doméstico y de cuidados; y Módulo de Relaciones sociales, donde se incluyeron nuevas preguntas sobre maltrato.

⁶ https://www.websm.org/uploadi/editor/1364216022Willis_Lessler_1999_QAS_99.pdf

⁷ Estos códigos se basan en el proceso de respuesta del modelo de Tourangeau (comprensión, recuerdo, estimación y reporte).

4.2. Pruebas al sistema de producción

Posterior a la aplicación de la prueba QAS, el INE, como encargado del levantamiento de EBS 2023, realizó una prueba no probabilística de usabilidad del cuestionario, una vez que esté ya se encontraba programado en el software de recolección y antes de iniciar la fase de recolección. El objetivo de esta prueba es verificar el correcto funcionamiento de la aplicación y detectar posibles problemas antes de la recolección de datos.

Las pruebas de usabilidad son cruciales para entender cómo los usuarios interactúan con un software. En el contexto de una prueba de usabilidad con usuarios reales, en el cual se simula un escenario de entrevista, es importante medir la interacción real y variada de personas usuarias para establecer evaluaciones comparativas confiables. Los elementos por evaluar contemplan aspectos como eficiencia, efectividad, capacidad de aprendizaje y satisfacción de las personas usuarias. Para establecer relaciones con la experiencia interactiva, no es adecuado, por otra parte, utilizar métricas cuantitativas, como el número de clics necesarios para completar una tarea o el tiempo empleado en una acción.

La planificación de la prueba de usabilidad se ejecutó para asegurar que la programación del cuestionario en el software de recolección cumpliera con los objetivos y expectativas, a través de la experiencia de personas encuestadoras y entrevistadas. Se establecieron métodos basados en la literatura y experiencias previas, definiendo etapas, alcance y participantes. La prueba se centró en evaluar tanto el contenido y rendimiento del cuestionario en Survey Solutions como la interacción usuario-informante vía telefónica.

Se seleccionaron muestras dirigidas según perfiles y se planificaron logística, lugares y fechas de las pruebas. Tras la recolección de datos, se organizó una retroalimentación integral y se aplicaron las mejoras necesarias al cuestionario. La técnica CATI fue utilizada para recopilar datos y observar la dinámica entre persona entrevistadora y persona entrevistada, buscando optimizar la calidad de futuras entrevistas. Este proceso exhaustivo involucró a varios subdepartamentos y se dividió en pruebas de usabilidad internas y externas.

Para garantizar una revisión exhaustiva y completa, la prueba de usabilidad fue realizada en dos etapas. La primera etapa fue denominada "*Prueba de usabilidad interna*". En esta fase, se realizó la observación y revisión del cuestionario, la cual fue autoaplicada por personal del INE según roles relevantes para la evaluación del aplicativo utilizando la herramienta SuSo. La segunda etapa fue la "*Prueba de usabilidad externa*", que implicó la implementación de encuestas telefónicas a las personas informantes para probar el flujo completo del cuestionario, así como evaluar la integración del sistema de seguimiento desarrollado por el INE y su integración con el software de recolección (SuSo).

Los criterios de evaluación de ambas pruebas cubrieron contenido, forma y rendimiento, incluyendo validaciones, saltos, flujo, diseño, claridad en instrucciones, uniformidad en la presentación y rendimiento en la navegación y duración de las entrevistas. Los insumos para estas pruebas incluyeron cuestionarios, malla de validación, así como un registro de hallazgos para documentar los resultados.

4.2.1. Prueba de usabilidad interna

La primera prueba de usabilidad consistió en realizar una prueba autoaplicada del cuestionario en SuSo. Esta se enfocó en revisar y afinar el cuestionario de recolección y el cuestionario de supervisión para prevenir errores antes de la segunda prueba con informantes. Se buscó la actualización del cuestionario basada en mejoras identificadas y se evaluó el cuestionario para asegurar que cumpliera con todas las especificaciones acordadas, incluyendo la revisión de portada y hoja de ruta.

Se realizaron validaciones clave del cuestionario en la plataforma SuSo, atendiendo preguntas fuera de rango y vacías, según una malla de validación preestablecida. Además, se revisó la coherencia y adecuación de textos y preguntas, y se recopilaron comentarios generales para mejorar la usabilidad.

En la prueba participaron 10 personas, cada una asignada a diferentes roles en SuSo: 3 personas recolectoras, 2 personas supervisoras, 3 personas para evaluar aspectos técnicos y 2 para implementación de operaciones. Para el ingreso a la aplicación, se generaron usuarios y contraseñas individuales, de modo que cada persona tuviera acceso personalizado. Es relevante mencionar que esta información también fue utilizada para descargar las bases de datos, lo que permitió examinar su estructura.

4.2.2. Prueba de usabilidad externa

La prueba de usabilidad externa involucró la revisión del cuestionario de SuSo y su integración en el sistema de gestión de encuestas del INE, complementada con información preexistente para completar ciertas variables del cuestionario. Se realizaron 22 entrevistas, con una muestra diversa en términos sociodemográficos, que abarcó varios aspectos del flujo del cuestionario, con el objetivo de simular llamadas telefónicas reales y añadir un aspecto práctico a la prueba. Los elementos esenciales para la prueba incluyeron el sistema de gestión, el software SuSo, el cuestionario de recolección, la portada, la hoja de ruta, los validadores, la precarga y el directorio.

El equipo informático configuró el sistema y las personas encuestadoras confirmaron el funcionamiento y la visibilidad de los folios en la aplicación. Se empleó el directorio oficial de Casen para pruebas reales y precisas, manteniendo la información bajo secreto estadístico.

4.2.3. Principales hallazgos de las pruebas

Los hallazgos de la prueba de usabilidad interna fueron recopilados y clasificados, de manera que se fueran solucionando a medida que iban pasando los días de revisión. Los hallazgos se clasificaron en áreas de recolección y supervisión. En la primera estaban aquellos relacionados a la redacción del cuestionario (enunciados, preguntas y categorías de respuesta), condiciones habilitantes, inclusión de mensajes de alerta e inclusión de matrices. En cuanto al área de supervisión, los

hallazgos correspondían a instrucciones, saltos, validaciones, precarga de información y condiciones habilitantes.

Respecto a la prueba externa, los principales hallazgos estuvieron relacionados a cambios en textos dinámicos, cambios en redacción de respuestas e incorporación de matrices a preguntas que originalmente no estaban en dicho formato.

Finalmente, se realizó un grupo focal con las personas encuestadoras, que permitió profundizar en su experiencia en la interacción con el cuestionario, identificando patrones en los problemas y evaluando su gravedad, para recomendar mejoras de diseño. Los hallazgos se catalogaron en áreas de contenido, forma y rendimiento. Se destacaron problemas en el fraseo y diseño de los cuestionarios y se identificaron mejoras necesarias en los sistemas de validación y habilitación de preguntas, tanto para la recolección como para la supervisión.

Además, se discutieron temas como la coherencia del flujo del cuestionario, la redacción y formato de los enunciados y el rendimiento del cuestionario web. Las recomendaciones resultantes incluyeron estrategias operativas para manejar múltiples informantes, instrucciones claras para la capacitación y la gestión de encuestas parciales.

Se evaluó positivamente la experiencia de usar el cuestionario web, destacando su facilidad de uso y la mejora en la fluidez del trabajo en comparación con el uso de dispositivos móviles de captura (*tablets*). Los principales problemas identificados apuntaban a la necesidad de mejorar la variedad en las escalas de respuesta y la claridad en el fraseo de algunas preguntas. Las ventajas de la carga web incluyeron una mejor visualización y una mayor facilidad y rapidez en el manejo de la información.

5. Cuestionario final

Como resultado de los procesos de evaluación, detección de necesidades, diseño y prueba del cuestionario, el conjunto de preguntas aplicado en la EBS 2021 sufrió modificaciones, procurando mantener aquellos indicadores clave para permitir comparabilidad con dicha medición. Entre las principales se pueden resaltar:

- a. Reducción de la extensión del cuestionario, que se detallará a continuación, considerando las limitaciones de la aplicación telefónica y los tiempos de duración de EBS 2021.
- b. Modificación o ajustes a preguntas relativas a indicadores comunes con el marco de la OCDE, para el cual la propia institución recomienda preguntas específicas.
- c. Inclusión de preguntas recomendada por el marco de la OCDE y para contar con más información para contribuir al diseño o soporte de políticas públicas como el Sistema Nacional de Cuidados.

5.1. Reducción de la extensión del cuestionario

Uno de los principales motivos de la reducción del cuestionario, es el hecho de que las encuestas telefónicas tienen generalmente tasas de respuestas más bajas que las encuestas cara a cara, por lo que se trata de mantener sus cuestionarios lo más cortos posible (Groves, 1990). Además, en un estudio realizado con metodología CATI, se detectó que la tasa de rechazo disminuía en un 10 por ciento al anunciar que la duración de la encuesta es de 15 minutos en vez de 20. Dicho anuncio se realizaba al comenzar la encuesta y la duración de la encuesta era efectivamente real (Hansen, 2006).

Otro hallazgo importante, referente a la duración de las encuestas telefónicas, es que la duración afecta la calidad de los datos. En un estudio donde se comparan las respuestas a preguntas sobre un módulo de felicidad y bienestar en entrevistas de variada duración (60, 45 y 30 minutos), se ubicó dicho módulo en distintos momentos de la entrevista, en cada uno de los tres grupos. Dentro de las conclusiones, se encuentra evidencia de que la calidad de los datos es más baja cuando las preguntas aparecen más tarde en el cuestionario (Roberts, Eva, Allum, & Lynn, 2010).

En este contexto, un dato relevante para la reducción del cuestionario es que el tiempo promedio de aplicación de EBS 2021 fue de 49,3 minutos. Además, se esperaba que tanto la tasa de contacto como la de cooperación fueran menores en un escenario post pandemia, considerando que, a diferencia del periodo de aplicación anterior (abril-mayo del 2021), era mucho más probable que las personas fueran contactadas en momentos que se encontraran fuera de su vivienda.

Por último, cabe destacar que la versión de Casen en Pandemia aplicada en 2020⁸, contenía un cuestionario reducido, por lo que baterías de preguntas que tradicionalmente se incluían en Casen fueron trasladadas a la EBS 2021. En el caso de Casen 2022, esta fue nuevamente aplicada mediante entrevistas cara a cara y con un cuestionario completo, que daba continuidad con lo realizado en Casen 2017. En ese sentido, se liberó espacio para que la Encuesta de Bienestar Social 2023

⁸ El modo de aplicación de Casen en Pandemia fue de pre-contacto presencial para la obtención de teléfono de contacto con posterior aplicación telefónica en cuestionario asistido por computador.

incorporará preguntas nuevas, en base a los distintos antecedentes ya presentados, manteniendo al mismo tiempo una extensión razonable.

5.2. Eliminación, modificación e incorporación de preguntas

A la luz de esta información, el Observatorio Social desarrolló un proceso de selección de preguntas a eliminar, de modo de alivianar el cuestionario y reducir los tiempos de respuesta en base a los antecedentes ya presentados. Cada una de estas preguntas excluidas fueron analizadas y evaluadas en virtud del cumplimiento principal de los objetivos de la Encuesta EBS 2023. Además, como ya se ha señalado, la reducción del cuestionario y las preguntas a eliminar fueron respaldadas por las distintas etapas de revisión tanto internas como externas, así como las distintas recomendaciones internacionales. A continuación, en la Tabla 1, se muestra un resumen de las preguntas y temáticas excluidas del cuestionario de EBS 2023, organizadas por módulos.

Tabla 1: Preguntas y temáticas excluidas de EBS 2023

Módulo	Número de preguntas	Temática
Caracterización	11	Cantidad de hijos (1) Situación ocupacional (3) Discapacidad, módulo Washington Group (7)
Bienestar subjetivo	2	Satisfacción con el último empleo (1) Satisfacción con la vida por áreas (1)
Educación	1	Interés en seguir estudiando (1)
Trabajo en la ocupación	32	Valorización de aspectos de calidad del empleo (7) Evaluación de aspectos de calidad del empleo (20) Capacidades habilitadas por el empleo (5)
Uso del tiempo	9	Percepción control del tiempo personal (7) Flexibilidad en el trabajo para balancear trabajo y familia (1) Teletrabajo (1)
Ingresos	6	Capacidad para cubrir deudas básicas (6)
Salud	2	Sobrepeso y obesidad (2)
Vivienda	5	Acceso a internet (1) Acceso a combustibles para calefacción (1) Acceso a servicios básicos (3)
Calidad del medio ambiente	3	Evaluación de la calidad ambiental de la comuna o de la localidad (2) Exposición a problemas ambientales de la vida diaria (1)
Seguridad	8	Riesgo de sufrir acoso sexual callejero (1) Entorno inseguro (6) Acceso a mecanismos sociales de protección y seguridad (1)
Relaciones Sociales	4	Heterogeneidad de las redes sociales (2) Poder contar con apoyo de otras personas (1) Lugar de experiencia de malos tratos (1)
Confianza y participación	3	Barreras para participar en organizaciones (1) Percepción de incidencia de la política (1) Confianza en las instituciones (1)

Fuente: elaboración propia División Observatorio Social

En la Tabla 2 se muestra un resumen las principales modificaciones realizadas a preguntas que ya se encontraban en la versión anterior de la encuesta y que apuntan a mejorar la redacción de los fraseos, instrucciones a la persona encuestadora, inclusión y/o estandarización de periodos de referencia, o categorías de respuesta de estas. También se incorporan las mejoras respecto a la inclusión de la perspectiva de género, como, por ejemplo, la inclusión de lenguaje inclusivo.

Tabla 2: Modificaciones de EBS 2023

Módulo	Número de preguntas	Temática
Caracterización	4	Número de personas en el hogar (1) Nivel educacional (3)
Bienestar subjetivo	1	Satisfacción con la vida (1)
Educación	4	Interés en seguir estudiando (4)
Trabajo en la ocupación	1	Percepción de empleabilidad (1)
Uso del tiempo	10	Distribución del tiempo en la vida cotidiana (7) Acceso a servicios de cuidado (1) Flexibilidad en el trabajo (1) Carga mental (1)
Ingresos	2	Estrategias ante shocks de ingresos (1) Cobertura del endeudamiento (1)
Salud	6	Auto reporte estado de salud (1) Capacidades habilitadas por el estado de salud (1) Acceso a atenciones de salud (2) Acceso a medicamentos (1) Percepción de inseguridad financiera (1)
Vivienda	2	Problemas de calidad de la vivienda (1) Sensación de confort térmico (1)
Calidad del medio ambiente	1	Frecuencia de acceso a áreas verdes (1)
Seguridad	5	Victimización auto reportada por robos y asaltos (1) Capacidades limitadas por la seguridad (4)
Relaciones Sociales	12	Tamaño de la red (1) Poder contar con apoyo de otras personas (2) Lugar de experiencia de malos tratos (7) Razón de malos tratos (2)
Confianza y participación	2	Confianza en las personas (1) Barreras para participar en organizaciones (1)

Fuente: elaboración propia División Observatorio Social

Finalmente, en la Tabla 3 se muestra un resumen las incorporaciones realizadas en el cuestionario de EBS 2023.

Tabla 3: Incorporaciones de EBS 2023

Módulo	Número de preguntas	Temática
Caracterización	7	Pertenencia al hogar Casen (1) Sexo (1) Género (2) Identificación Trans (1) Motivos de no búsqueda laboral (1) Categoría ocupacional (1)
Bienestar subjetivo	2	Satisfacción con la vida por áreas (2)
Trabajo en la ocupación	14	Tensión laboral (14)
Uso del tiempo	26	Distribución del tiempo en la vida cotidiana (22) Acceso a servicios de cuidado (1) Participación en actividades culturales (3)
Ingresos	4	Mantención del nivel de ingresos (1) Si se puede llegar a fin de mes (1) Suficiencia de ingresos (1) Cobertura del endeudamiento (1)
Salud	1	Frecuencia de actividad física (1)
Vivienda	1	Sensación de confort térmico (1)
Relaciones Sociales	15	Poder contar con apoyo de otras personas (2) Soledad (1) Experiencia de malos tratos (4) Lugar de experiencia de malos tratos (1) Razón de malos tratos (7)
Confianza y participación	3	Confianza en las instituciones (2) Tener algo que decir en lo que hace el gobierno (1)
Orientación Sexual	2	Orientación sexual (2)

Fuente: elaboración propia División Observatorio Social

5.3. Principales características del cuestionario EBS 2023

A continuación, a modo de resumen, en la tabla 4 se presentan las principales temáticas contenidas en el cuestionario de EBS 2023.

Tabla 4: Principales temáticas de EBS 2023

Módulo	Principales temáticas
Caracterización	Hogar (número de personas en el hogar, pertenencia al hogar Casen); Características sociodemográficas (sexo, edad, estado civil, género, identificación trans, nivel educacional); Caracterización ocupacional
Bienestar subjetivo	Satisfacción con la vida, balance afectivo y satisfacción con la vida por áreas
Educación	Habilitantes de la educación e interés en seguir estudiando
Trabajo en la ocupación	Calidad del ambiente de trabajo y percepción de empleabilidad
Uso del tiempo	Conciliación de la vida laboral, familiar y personal, acceso a servicios de cuidado, carga mental y participación en actividades culturales
Ingresos	Suficiencia de ingresos y endeudamiento
Salud	Estado de salud, acceso a servicios de salud, salud mental, habilitantes de la salud, problemas económicos relacionados a salud y actividad física
Vivienda	Calidad de la vivienda y confort térmico
Calidad del medio ambiente	Acceso a áreas verdes, limitantes por la calidad del medio ambiente, exposición a problemas ambientales y evaluación del medio ambiente
Seguridad	Limitantes causadas por la seguridad, percepción de la seguridad, victimización y mecanismos sociales de seguridad.
Relaciones Sociales	Redes de apoyo, soledad y maltrato
Confianza y participación	Confianza en instituciones y personas, participación social y política, barreras para la participación y voz política
Orientación Sexual	Orientación sexual

Fuente: elaboración propia División Observatorio Social

Referencias

- Groves, R. (1990). Theories and methods of telephone surveys. *Annual review of sociology*, 221-240.
- Hansen, K. (2006). The effects of incentives, interview length, and interviewer characteristics on response rates in a CATI-study. *International Journal of Public Opinion Research*, 112-121.
- Joseph Stiglitz, J., & Sen, A. & P.-3. (2009). *Report by the Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress*. Francia.
- OCDE. (2011). *Compendium of OECD Well-being indicators*. Paris: OECD.
- Roberts, C., Eva, G., Allum, N., & Lynn, P. (2010, Noviembre 9). *Data quality in telephone surveys and the effect of questionnaire length: a cross-national experiment*. Retrieved from ISER: <https://www.iser.essex.ac.uk/wp-content/uploads/files/working-papers/iser/2010-36.pdf>
- Willis, G., & Lessler, J. (1999, Agosto). *Question Appraisal System QAS-99*. Retrieved from https://www.websm.org/uploadi/editor/1364216022Willis_Lessler_1999_QAS_99.pdf