



Encuesta de Bienestar Social



# METODOLOGÍA DE LEVANTAMIENTO

**Observatorio Social**

**Septiembre 2021**

Informe editado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a partir del Reporte Metodológico EBS 2021, entregado por el Centro de Microdatos (CMD) de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, en el marco del contrato "Levantamiento de la Encuesta de Bienestar Social 2021".

## Contenido

Ficha técnica.....	4
Presentación .....	6
1. Descripción y resultados de actividades de Gestión .....	7
a) Actividades de coordinación entre el CMD y el MDSF .....	7
b) Plan de Seguridad de Datos .....	8
2. Descripción y resultados de actividades del desarrollo y programación del Cuestionario .....	9
3. Descripción y resultados de la Prueba Cognitiva y Prueba de Campo .....	11
3.1. Entrevistas Cognitivas EBS .....	11
3.2. Prueba de Campo de la EBS.....	12
4. Descripción y resultados de actividades de Capacitaciones.....	18
a) Capacitación de Coordinadores.....	18
b) Capacitación de Encuestadores .....	20
5. Descripción y resultados de actividades de Recolección de Datos.....	24
5.1. Aplicación.....	24
5.2. Cronograma .....	24
5.3. Estrategia para evitar rechazo o pérdida de los entrevistados .....	25
5.4. Principales resultados .....	27
6. Descripción y resultados de las actividades de Supervisión del Trabajo de Campo	40
6.1. Revisión de las encuestas recopiladas .....	40

6.1.1	Procedimiento de revisión del trabajo del equipo encuestador.....	40
6.2.	Supervisión de las encuestas recopiladas.....	41
6.2.1	Equipo de trabajo para la supervisión .....	43
6.2.2	Fecha de proceso supervisión .....	43
6.2.3	Metodología de selección de encuestas a controlar .....	43
6.2.4	Procedimiento de supervisión .....	44
6.2.6	Hallazgos del proceso de supervisión.....	46
6.2.7	Comparación de cuestionarios.....	46
7.	Descripción y resultados de actividades de Procesamiento de datos .....	48
8.	Análisis de la no respuesta al ítem.....	49
8.1.	Estrategia para No Respuesta a Nivel de Pregunta .....	50
8.2.	Resultado de estimaciones a nivel de pregunta .....	52
9.	Conclusiones del levantamiento de la EBS 2021 .....	56
	ANEXOS .....	57

## Ficha técnica

### FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE BIENESTAR SOCIAL 2021

<b>Organismo responsable</b>	Subsecretaría de Evaluación Social, Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
<b>Organismos ejecutores</b>	Centro de Microdatos (CMD), Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile (recolección y procesamiento de datos).
<b>Población objetivo</b>	Personas de 18 años y más que residen en viviendas particulares en el territorio nacional.
<b>Unidades de análisis</b>	Personas de 18 años y más
<b>Cobertura</b>	Nacional. Sin embargo, se excluyen áreas de difícil acceso <sup>1</sup> .
<b>Tamaños logrados de unidades de análisis</b>	10.921 personas.
<b>Marco Muestral</b>	Personas de 18 años y más que conforman los hogares que pertenecen a las viviendas que respondieron (logradas) la encuesta Casen en Pandemia 2020.
<b>Diseño de la muestra</b>	Diseño probabilístico, bifásico y estratificado. La primera fase corresponde a las viviendas y hogares logrados en Casen en Pandemia 2020 cuyo diseño muestral es probabilístico, estratificado, por conglomerados y en múltiples etapas, luego la segunda fase, se obtiene de las personas de 18 años y más a través de un muestreo aleatorio y estratificado por región. La unidad de selección son las personas. El tamaño de la muestra incluyendo sobremuestreo fue de 20.800 personas.
<b>Representatividad</b>	Nacional. Zonas geográficas urbana y rural. Regional (para las 16 regiones del país).
<b>Error muestral</b>	Con el objetivo de abarcar con exactitud los indicadores planteados en los objetivos de la encuesta, y suponiendo que la distribución es disímil (enfoque multidimensional), la variable de diseño se define como una proporción para la cual se asume varianza máxima. Así los errores muestrales esperados se fijaron en: a nivel nacional 1 punto porcentual (pp.) en el caso del error absoluto y 2% el error relativo. A nivel regional los valores máximos son de 4 pp. para el error absoluto y el error relativo es de 8%.

<sup>1</sup> Las áreas de difícil acceso (ADA) definidas por el INE incluyen a las comunas de General Lagos, Colchane, Ollagüe, Juan Fernández, Isla de Pascua, Cochamó, Chaitén, Futaleufú, Hualaihué, Palena, Lago Verde, Guaitecas, O'Higgins, Tortel, Laguna Blanca, Río Verde, San Gregorio, Cabo de Hornos (Ex - Navarino), Antártica, Primavera, Timaukel, Torres del Paine. Estas áreas geográficas no están incluidas en el Marco Muestral del INE.

### FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE BIENESTAR SOCIAL 2021

	A modo de referencia, y tomando como variable de interés la insatisfacción con la vida, los errores efectivos son: a nivel nacional 1,0 pp. en el caso del error absoluto y 7,8% el error relativo. A nivel regional, el error absoluto promedio es de 2,7 pp. (con un valor máximo de 3,1 pp. en la región de Arica y Parinacota) y el error relativo promedio es de 22,3% (con un valor máximo de 26,9% en la región de Aysén)	
<b>Período de trabajo de campo</b>	5 de abril - 30 de mayo de 2021 (8 semanas).	
<b>Modo de aplicación</b>	Aplicación telefónica en cuestionario asistido por computador.	
<b>Informante</b>	Persona seleccionada de 18 años y más.	
<b>Resultados trabajo de campo</b>	Tasa de Respuesta: 53,9%	Tasa de Rechazo: 13,4%
	Tasa de Cooperación: 76,6%	Tasa de Contacto: 70,3%
<b>Tiempo de entrevista</b>	49,3 minutos.	
<b>Número de comunas</b>	324.	
<b>Control de calidad</b>	23% supervisión interna CMD.	
<b>Cobertura temática</b>	Doce módulos: Caracterización, Bienestar Subjetivo, Educación, Trabajo, Ingresos, Balance de vida y trabajo, Relaciones sociales, Compromiso cívico y gobernanza, Salud, Vivienda, Calidad medio ambiental y Seguridad física.	
<b>Otros</b>	Entrevista voluntaria. No se solicitan datos personales (sin RUN, sin apellidos). Bases de datos de acceso público.	

## Presentación

Este documento tiene como objetivo presentar el reporte metodológico del levantamiento de la Encuesta de Bienestar Social 2021 (EBS 2021), en el cual se informa acerca de todo el proceso llevado a cabo por el Centro de Microdatos (CMD) de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, los que apuntan principalmente a los procesos<sup>2</sup> de Construcción, Recolección y parte del Procesamiento de datos.

Subproceso transversal:

- Descripción y resultados de actividades de gestión

Subprocesos del proceso de Construcción:

- Descripción y resultados de actividades de desarrollo y programación del cuestionario
- Descripción y resultados de actividades de la Prueba cognitiva y Prueba piloto

Subprocesos del proceso de Recolección:

- Descripción y resultados de actividades de capacitaciones
- Descripción y resultados de actividades de recolección de datos
- Descripción y resultados de actividades de supervisión de la recolección de datos

Subprocesos del proceso de Procesamiento:

- Descripción y resultados de actividades de procesamiento
- Análisis de la no respuesta al ítem

---

<sup>2</sup> Según la metodología del modelo GSBPM, Generic Statistical Business Process Model

## 1. Descripción y resultados de actividades de Gestión

Para llevar a cabo la gestión del proyecto, el CMD realizó diversas tareas y actividades informadas y coordinadas con la contraparte del Observatorio Social (OS) del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF), mediante un flujo de información continuo a través de reuniones sostenidas a lo largo del proyecto y entrega de reportes.

Las reuniones de coordinación del proyecto junto con los reportes de estado de avance permitieron organizar aspectos logísticos del proyecto y clarificar dudas que surgían a partir de las actividades.

Por otro lado, y para resguardar la seguridad de los datos, el CMD implementó una política de seguridad de datos que permitió mantener un adecuado respaldo de la información generada durante el proyecto.

### a) Actividades de coordinación entre el CMD y el MDSF

Las reuniones que se sostuvieron entre el CMD y el OS a lo largo del proceso fueron necesarias para informar, aclarar y organizar el trabajo desempeñado en los principales hitos del proyecto.

La primera actividad entre las partes se llevó a cabo mediante la reunión de inicio del proyecto, en el mes de julio de 2020, la cual tuvo como objetivo formalizar el inicio del proyecto y sus actividades. Además, en esta reunión se presentó el proyecto y las modificaciones en las que se debían trabajar de acuerdo al nuevo escenario de pandemia<sup>3</sup>.

A lo largo del desarrollo del proyecto, el CMD trabajó en coordinación con el OS, el cual no solo supervisó las actividades y tareas llevadas a cabo, sino que también participó directamente en procesos claves del proyecto como las capacitaciones tanto en la fase piloto como en el levantamiento definitivo. Entre los principales procesos supervisados y apoyados por el MDSF se encuentran los siguientes:

- Actividades de diseño del proyecto: el OS previo a las actividades de recolección de datos, desarrolló y entregó los principales lineamientos metodológicos de diseño al CMD, tales como: diseño del instrumento de levantamiento, diseño del proceso de recolección, diseño muestral, diseño de supervisión, entre otros.

---

<sup>3</sup> El 11 de marzo de 2020 se declara *pandemia* la propagación a nivel mundial del virus COVID-19 por la OMS.

- Capacitación de la Prueba de campo: capacitaciones del grupo de encuestadores.
- Capacitación del Trabajo de campo: capacitación para coordinadores del levantamiento definitivo y supervisión de las capacitaciones a encuestadores que realizó el CMD.
- Levantamiento definitivo: El OS en conjunto con el CMD revisaron el estado de avance semanal durante los dos meses que duró el levantamiento, lo que permitió levantar alertas tempranas, y dirigir de mejor manera los esfuerzos para mejorar los indicadores.
- Actividades de validación de la base de datos: durante el periodo de recolección de datos, el OS también apoyo en la validación de la información en paralelo al levantamiento, lo que permitió ir levantando algunas alertas durante el mismo operativo.

## **b) Plan de Seguridad de Datos**

Para la aplicación de la EBS 2021, el CMD ejecutó un plan de seguridad de datos orientado a resguardar la confidencialidad de la información recolectada y procesada a través del aplicativo Survey Solutions<sup>4</sup>. En función de lo anterior, el plan se ejecutó considerando lo siguiente:

- Utilización de un Data Center externo certificado bajo la norma ISO 27001.
- Arquitectura de servidores Windows Server 2019, los cuales cuentan con una robusta y consolidada seguridad.
- Segmentación virtual del servidor en tres ambientes, para el aplicativo, página de gestión y bases de datos.
- Reglas de firewall orientadas al bloqueo de ataques externos como Malwares, Exploits y Criptominería de datos.
- Ingreso a los distintos sistemas por medio de códigos de verificación.
- Encriptación de la información por medio de sistema HTTPS.
- Por último, y en relación a las Bases de Datos relacionadas al proyecto, el CMD definió una política de respaldo de la información, los que fueron replicados en un servidor de respaldo.

---

<sup>4</sup> Survey Solutions es un software de recolección de información desarrollado y entregado en forma gratuita por el Banco Mundial.



## 2. Descripción y resultados de actividades del desarrollo y programación del Cuestionario<sup>5</sup>

La programación del cuestionario fue llevada a cabo íntegramente en el software de Survey Solutions y se inició durante el mes de julio de 2020 con la elaboración del prototipo que consideró 13 secciones y 140 preguntas. Este sirvió como primera referencia para la revisión y corrección del cuestionario, además de permitir al Ministerio visualizar las herramientas disponibles en Survey Solutions.

Entre septiembre y noviembre del 2020 se hicieron ajustes en el cuestionario, hoja de ruta y pre-contacto. Estos cambios buscaban mejorar la estructura del cuestionario, ajustar fraseos o categorías de preguntas y precargar información desde la encuesta Casen en Pandemia 2020. Adicional a lo anterior, se generó una versión “web” para permitir la auto aplicación vía correo electrónico, enfocada a personas con discapacidad que quisieran responder por este medio y se refinaron los códigos de disposición final de casos.

En diciembre se generó una nueva versión del cuestionario EBS que contenía 17 secciones (incluía secciones de pre-contacto) y 111 preguntas, aquí se actualizaron fraseos y el orden de las preguntas.

Posterior a la Prueba de Campo (piloto), en enero de 2021, el Observatorio solicitó realizar algunos ajustes que fueron agregadas a fines del mismo mes, tales como:

- Se eliminaron seis preguntas.
- Se eliminó un enunciado.
- Se eliminaron tres categorías de respuesta.
- Se modificaron seis enunciados.
- Se modificaron diez categorías de respuesta.
- Se separaron dos preguntas en categorías sí/no.

En marzo de 2021 se generó una versión del cuestionario EBS donde se recogieron las observaciones realizadas por encuestadores(as) durante el estudio, por grupos focales, del piloto. Dentro de los cambios implementados cabe destacar:

---

<sup>5</sup> Cuestionario de la EBS 2021 disponible en: <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/encuesta-bienestar-social>

- Se decide dejar solo un aplicativo que contenga dos cuestionarios: 1) hoja de ruta y pre-contacto y 2) Cuestionario EBS.
- Agregar variables de precarga (educación del cuestionario de Casen en Pandemia 2021).
- Agrupar set de preguntas de satisfacción por áreas en el módulo de bienestar subjetivo.
- Agregar filtros de situación laboral en preguntas del módulo de bienestar subjetivo, trabajo y balance vida/trabajo.
- Agregar filtros de educación en preguntas del módulo de educación.
- Modificación de categorías de respuesta y filtros solo cuando horas dedicadas a la actividad es mayor a cero en módulo balance de vida/trabajo.
- Agregar preguntas en módulo de ingresos y salud.

Durante el mes de marzo de 2021 se realizaron los últimos ajustes como: utilizar lenguaje inclusivo en todo el cuestionario, correcciones de tipeo sin cambiar sentido de pregunta, ajustar algunas instrucciones al encuestador(a), inclusión de enunciados en algunos módulos, separar las preguntas de matriz en sub-matrices para hacer más sencilla la visualización de las alternativas, incorporación de algunas validaciones y ajustar algunos códigos de disposición final de casos (DFC).

Tomando en cuenta las correcciones ya mencionadas, se generó la versión final del cuestionario, y se procedió a iniciar el trabajo de campo<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Durante el inicio del trabajo de campo se hicieron los últimos ajustes menores al cuestionario, los que no afectaban la información ya recolectada.

## 3. Descripción y resultados de la Prueba Cognitiva y Prueba de Campo

### 3.1. Entrevistas Cognitivas EBS

El objetivo de las entrevistas cognitivas fue de revisar un conjunto de preguntas de la encuesta EBS, para conocer el nivel de comprensión por parte de los entrevistados, y así poder realizar sugerencias para el instrumento final, en un total de 30 entrevistas.

El número total de preguntas a revisar fue de 26 (tres de ellas fueron evaluadas en dos formatos), seleccionadas a partir de indicaciones de la contraparte, y recogidas en 3 pautas de entrevistas. En función de lo anterior, se aplicaron 10 entrevistas por pauta. Las pautas contemplaron la evaluación de preguntas, sub-preguntas, conceptos, alternativas de respuesta, entre otros aspectos.

La selección de los 30 entrevistados consideró las siguientes categorías y distribución de la muestra, consensuada con la contraparte:

- Género: 15 hombres y 15 mujeres.
- Tramos de edad: 15 a 17 años (5 entrevistados); 18 a 40 años (10 entrevistados); 41 a 64 años (10 entrevistados); 65 o más años (5 entrevistados).
- Estrato socioeconómico (treciles de ingreso del hogar): Alto (8 entrevistados); Medio (10 entrevistados); Bajo (12 entrevistados).
- Ubicación geográfica: se entrevistó a siete personas de sectores rurales.
- Situación laboral: se entrevistó a tres personas desempleadas.

Los resultados de este estudio arrojaron las siguientes conclusiones:

- Se observó un buen nivel de comprensión para las 20 preguntas, en cuanto la totalidad o la mayoría de los entrevistados entregaron respuestas acordes a la intención de las preguntas. Pese a esto, y para dar una mayor claridad a la totalidad de los potenciales encuestados, se realizaron sugerencias menores a algunas de estas preguntas, contándose entre ellas, agregar alguna alternativa de respuesta, mostrar una tarjeta que las presentara, o cambiar una palabra específica en la formulación de la pregunta.
- En seis preguntas, se observaron problemas para su comprensión por parte de los entrevistados, tanto en relación al contexto de la misma o bien problemáticas respecto a un concepto en particular (Ver Anexo 1).

- Finalmente, para parte de las preguntas, se hicieron sugerencias al Manual de Campo, relativas a la incorporación de definiciones o ejemplos de conceptos incluidos en algunas preguntas, en caso de ser requerido por algún encuestado(a).

### 3.2. Prueba de Campo de la EBS

Para evaluar los desafíos del cambio metodológico de aplicación y probar el instrumento a aplicar, durante el sábado 5 y el lunes 14 de diciembre de 2020 se realizó la prueba de campo de la EBS 2021, actividad que resultó relevante para evaluar tanto los aspectos técnicos como metodológicos asociados al proyecto.

La prueba de campo tuvo como objetivo realizar al menos 200 hogares entre las regiones Metropolitana, Valparaíso y O'Higgins, en los cuales se seleccionó una persona de 18 años o más para que respondiera la encuesta.

Por otro lado, considerando que la muestra del levantamiento definitivo provendría igualmente de los hogares participantes de Casen, es que además se consideró probar un proceso nuevo de pre-contacto con los hogares, el cual tenía como objetivo contextualizar sobre la EBS, solicitar información de contacto de la persona seleccionada (teléfono e email) y también conocer si las personas se encontraban en condiciones físicas y/o cognitivas para responder la encuesta.

Para llevar a cabo la prueba de campo, se contó con un equipo de 18 encuestadores(as) con experiencia en el levantamiento de encuestas telefónicas, utilizando dispositivos electrónicos (tablet) y programadas en Survey Solutions.

A continuación, se describen los procesos que se llevaron a cabo y sus principales resultados.

#### a) Capacitación del equipo encuestador

El CMD reclutó a un grupo de 18 encuestadores(as) que participaron de alguno de los levantamientos de datos realizados por el CMD durante el último año y contaban con una evaluación de desempeño positiva.

A este grupo se le convocó a una capacitación que se llevó a cabo el viernes 04 de diciembre del 2020, la cual se realizó en una jornada de instrucción mediante videoconferencia que duró 5,5 horas aproximadamente.

La metodología de capacitación se centralizó en una presentación y revisión detallada de todos los módulos del cuestionario EBS a cargo principalmente del MDSF. A esta presentación se le incorporaron herramientas de apoyo como un manual de trabajo de campo, un video explicativo del ingreso al software de recolección de datos (Survey Solutions) y ejercicios prácticos.

## b) Pre-contacto

Entre el viernes 27 de noviembre y el martes 1 de diciembre de 2020 se realizó el proceso de pre-contacto de la muestra del piloto EBS 2021.

En esta instancia solo se contactó al 55% de los hogares de la muestra piloto, ya que ésta se dividió en dos partes con el fin de probar la eficiencia del proceso de pre contacto. Al 45% de la muestra restante se le realizó el pre contacto durante el período de aplicación del piloto, con el fin de que los encuestadores pudieran aplicar la encuesta en la misma llamada.

Por lo tanto, a ésta parte de la muestra se le aplicó solamente un formulario de pre-contacto y se agendó la aplicación de la encuesta en el periodo de tiempo en que se realizó el piloto.

El resultado de este proceso se presenta en la tabla siguiente.

**Tabla 1: Resultado de pre-contacto por región, Prueba de Campo**

Región	Muestra	Entrevistados	Rechazos	No Contactados	Elegibilidad Desconocida	No Elegibles
Valparaíso	76	31	5	7	32	1
O'Higgins	52	23	1	7	19	2
RM	399	166	22	35	172	4
<b>Total</b>	<b>527</b>	<b>220</b>	<b>28</b>	<b>49</b>	<b>223</b>	<b>7</b>

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

Durante este proceso, se contó con un staff de 7 encuestadores(as) que participaron en el levantamiento de datos de Pre-contacto.

Finalmente, el tiempo total de aplicación del formulario de pre-contacto se cronometró en 5 minutos, según se observa en la tabla siguiente.

**Tabla 1: Tiempo de aplicación (en minutos) de formulario de Precontacto, Prueba de campo**

Módulo	Media	Mediana	Desv. Est.	Min	Max
Total	5,0	4,0	3,5	0,5	19,3

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

### c) Prueba de campo

Como se mencionó previamente, durante el sábado 5 y el lunes 14 de diciembre de 2020 se realizó la prueba de Campo de la EBS 2021.

Durante este proceso, se realizaron dos modalidades de levantamiento de información: por un lado, se contactó al 45% de la muestra a la que no se le aplicó el pre contacto la semana anterior, y por otro lado, se volvieron a contactar los hogares a los que se les realizó el pre contacto previo (55% de la muestra) para concretar la aplicación de la encuesta.

Con respecto a la muestra correspondiente al 45% (sin aplicación de pre contacto la semana anterior), equivalente a 424 hogares, fue contactada por primera vez durante el periodo de prueba de campo. A estos hogares se les aplicó el formulario de pre contacto antes de aplicar el cuestionario EBS, durante la misma llamada. Los resultados se pueden observar en la tabla siguiente.

**Tabla 2: Resultado de aplicación de cuestionario con módulo de pre contacto, por región, Prueba de campo**

Región	Muestra	Entrevistados	Rechazos	No Contactados	Elegibilidad Desconocida	No Elegibles
Valparaíso	57	21	2	9	24	1
O'Higgins	34	6	2	5	21	0
RM	333	99	28	24	178	4
<b>Total</b>	<b>424</b>	<b>126</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>223</b>	<b>5</b>

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

Respecto a la muestra a la cual se le realizó el pre-contacto la semana anterior, se volvió a contactar durante el período de prueba de campo, con el objetivo de aplicar el cuestionario EBS. De este grupo, se contactaron a un total de 153 hogares, cuyo detalle se puede observar en la tabla siguiente con los resultados.

**Tabla 3: Resultado de aplicación de cuestionario sin módulo de pre contacto, por región, Prueba de campo**

Región	Muestra	Entrevistados	Rechazos	No Contactados	Elegibilidad Desconocida	No Elegibles
Valparaíso	21	14	2	3	2	0
O'Higgins	17	8	3	2	4	0
RM	115	59	12	14	30	0
<b>Total</b>	153	81	17	19	36	0

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

Finalmente, en lo que respecta al tiempo de aplicación del cuestionario EBS (sin formulario de pre-contacto) se cronometró un tiempo total de 40,5 minutos. Siendo los módulos Balance vida y trabajo, Trabajo y Seguridad física aquellos con mayor tiempo de aplicación.

**Tabla 4: Tiempo de aplicación (en minutos) de Cuestionario EBS por módulo, Prueba de campo**

Módulo	Media	Mediana	Desv. Est.	Min	Max
Introducción	2,6	1,8	2,0	1,0	9,9
Módulo L: Caracterización	3,3	3,0	1,4	1,1	9,8
Módulo A: Bienestar subjetivo	2,3	2,0	1,1	1,0	5,4
Módulo D: Educación	1,5	1,4	0,4	0,8	2,6
Módulo J: Trabajo	4,3	4,2	1,8	1,5	12,0
Módulo I: Ingresos	2,0	1,5	1,3	1,0	8,8
Módulo A2: Bienestar subjetivo	0,9	0,9	0,3	0,6	2,2
Módulo C: Balance vida y trabajo	4,6	4,1	2,1	1,9	10,7
Módulo E: Relaciones sociales	2,3	1,9	1,3	0,9	11,8
Módulo F: Compromiso cívico y gobernanza	3,3	2,9	1,9	1,3	13,1
Módulo B: Salud	3,5	3,0	2,3	1,5	19,4
Módulo A3: Bienestar subjetivo	1,4	1,3	0,4	1,0	4,4
Módulo K: Vivienda	2,4	2,1	1,7	1,0	15,0
Módulo G: Calidad del medio ambiente	2,2	2,1	0,8	0,9	3,6
Módulo H: Seguridad física	3,9	3,6	1,6	1,1	11,8
<b>Total</b>	<b>40,5</b>	<b>37,9</b>	<b>12,1</b>	<b>20,1</b>	<b>77,5</b>

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

Por su parte, en el cuestionario que incluye el formulario de pre-contacto, se cronometró un tiempo total de 41,1 minutos, siendo los módulos con mayor tiempo de aplicación los de Balance vida y trabajo, de Trabajo y el formulario de Pre-contacto.



**Tabla 5: Tiempo de aplicación (en minutos) de cuestionario EBS con módulo de pre contacto, por módulo, Prueba de campo**

Módulo	Media	Mediana	Desv. Est.	Min	Max
Pre-contacto	4,4	3,7	2,0	2,6	15,5
Módulo L: Caracterización	3,1	2,7	1,8	1,4	12,0
Módulo A: Bienestar subjetivo	2,1	1,9	1,1	1,0	8,2
Módulo D: Educación	1,6	1,5	0,8	1,0	5,9
Módulo J: Trabajo	4,1	3,6	1,9	1,1	12,7
Módulo I: Ingresos	1,9	1,6	1,0	1,0	9,3
Módulo A2: Bienestar subjetivo	1,1	1,0	0,8	0,7	9,5
Módulo C: Balance vida y trabajo	4,9	4,0	3,5	1,7	18,6
Módulo E: Relaciones sociales	2,0	1,9	0,9	1,0	6,3
Módulo F: Compromiso cívico y gobernanza	3,1	2,6	2,0	1,0	17,5
Módulo B: Salud	3,3	2,9	1,5	1,3	9,8
Módulo A3: Bienestar subjetivo	1,2	1,2	0,2	0,9	1,7
Módulo K: Vivienda	2,1	1,9	0,7	1,1	5,0
Módulo G: Calidad del medio ambiente	2,1	1,9	0,9	1,0	6,5
Módulo H: Seguridad física	3,8	3,5	2,1	1,1	19,6
<b>Total</b>	<b>41,1</b>	<b>37,9</b>	<b>12,7</b>	<b>23,1</b>	<b>99,3</b>

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

#### **d) Focus Group**

Una vez finalizada la fase piloto de la EBS 2021, el miércoles 16 y jueves 17 se realizó una instancia de Focus Group con los encuestadores(as) participantes, con el propósito de conocer sus impresiones del proceso.

En esta instancia se discutieron en particular los siguientes procesos:

- Proceso de Capacitación, con respecto a la entrega del Manual de trabajo de campo y a la duración de la jornada de capacitación.
- Acercamiento a la muestra, en base al pre contacto sin aplicación de encuesta y al pre contacto con aplicación de encuesta.
- Entrega del incentivo (gift card), respecto a la información entregada.
- Revisión de preguntas del cuestionario.

Particularmente, en la revisión de las preguntas del cuestionario, el Focus Group arrojó que el tiempo de duración de la encuesta influyó en algunos rechazos, debido a que generalmente era superior al indicado al comienzo de la llamada. Se sugiere considerar la extensión del tiempo cuando los encuestados deben pensar sus respuestas o cuando alguna pregunta debe ser explicada o leída más de una vez por parte del encuestador. Por otro lado, y respecto a las preguntas del cuestionario, se realizaron recomendaciones y observaciones de ajuste a enunciados, fraseos de preguntas y categorías de respuesta en cada módulo del cuestionario, las cuales fueron tomadas casi en su mayoría para conformar el cuestionario final.

## **4. Descripción y resultados de actividades de Capacitaciones**

Una vez convocado el equipo de terreno, el CMD invitó a los perfiles de coordinador(a) y encuestador(a) para ser parte de las jornadas de capacitación correspondientes a cada rol, en diferentes plazos acordados con la contraparte ministerial.

A continuación se describen estos procesos por cada rol.

### ***a) Capacitación de Coordinadores***

El objetivo principal de esta actividad fue capacitar homogéneamente al equipo coordinador que sería responsable directo de la calidad de los datos recolectados por los encuestadores.

Previo a la capacitación de coordinadores, el CMD sostuvo reuniones con la contraparte del MDSF para consensuar la metodología de capacitación, y con su aprobación, preparó el material de

capacitación en base a la última versión del cuestionario EBS 2021 y generó un programa de capacitación de dos días.

i. Jornadas de capacitación

La capacitación de coordinadores se realizó los días jueves 25 y viernes 26 de marzo de 2021, en un formato a distancia, mediante videoconferencias.

La metodología utilizada consistió en una primera jornada de instrucción, preparada entre el CMD y el MDSF, la cual serviría de estándar a seguir en las capacitaciones de encuestadores(as), y en una segunda jornada, preparada por el CMD, en la que se revisaron los aspectos técnicos y propios del rol del coordinador. A estas jornadas de capacitación asistieron 16 coordinadores.

ii. Estructura de la capacitación

La estructura de capacitación de los coordinadores tuvo el siguiente desarrollo durante la primera jornada de capacitación:

**Tabla 6: Programa de capacitación de Coordinadores \_ Jueves 25 de Marzo**

Módulos	Horario	Relator
<b>Jornada Mañana (10 a 12:30 horas)</b>		
Presentación y estructura de capacitación	10:00 – 10:05	CMD
I. Antecedentes y objetivo EBS	10:05 – 10:20	MDSF
II. Equipo de trabajo y roles	10:20 – 10:30	CMD
III. Honorarios Asociados	10:30 – 10:35	CMD
IV. Sistema de Supervisión	10: 35 – 10:40	CMD
V. Protocolo de entrevista	10:40 – 11:00	CMD
VI. Resultados de la llamada	11:00 – 11:05	CMD
VII. Parte 1: Módulos de la encuesta	11:05 – 12:30	MDSF
<b>Jornada Tarde (14:30 a 17:30 horas)</b>		
VII. Parte 2: Módulos de la encuesta	14:30 – 17:00	MDSF
Ejercicios prácticos	17:00 – 17:30	CMD

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

La estructura de capacitación durante la segunda jornada de capacitación fue la siguiente:

**Tabla 7: Programa de capacitación de Coordinadores \_ Viernes 26 de Marzo**

Módulos	Horario	Relator
<b>Jornada Mañana (10 a 12:30 horas)</b>		
I. Equipos y Roles (Gestión y procesos administrativos)	10:00 – 10:30	CMD
II. Gestión en Survey Solutions	10:30 – 11:30	CMD
II. Prueba de conocimientos	11:30 – 11:50	CMD

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

### ***b) Capacitación de Encuestadores***

La capacitación al equipo de encuestadores(as) tuvo como objetivo principal estandarizar los procedimientos de recolección de datos y alinear el trabajo de los encuestadores a los objetivos del proyecto. Se realizaron reuniones previas con la contraparte del MDSF para coordinar los aspectos de esta capacitación y se generaron en conjunto el programa y estructura de estas jornadas.

#### ***i. Jornadas de capacitación***

La capacitación oficial de encuestadores(as) se realizó entre el 30 de marzo y el 1 de abril de 2021. En este periodo se realizaron 6 jornadas de capacitación, para las cuales se utilizó la misma metodología de capacitación que recibieron los coordinadores (videoconferencias mediante la plataforma de Google Meets). Posteriormente, y para cubrir algunas bajas de encuestadores, se realizaron dos jornadas auxiliares de capacitación.

En total se capacitaron 208 encuestadores, de los cuales fueron seleccionados 197<sup>7</sup> para desarrollar esta labor.

#### ***ii. Estructura de la Capacitación***

La metodología utilizada para capacitar a los encuestadores(as) consistió en realizar una presentación de la EBS y sus objetivos. En esta presentación estaba detallado el protocolo de entrevista, la clasificación de los códigos de disposición final de casos, el proceso de supervisión,

---

<sup>7</sup> En este grupo están consideradas 11 personas que desarrollan labores de supervisión.

organización y proceso operativo y una completa presentación de cada uno de los módulos y preguntas del cuestionario.

Al igual que en la capacitación de coordinadores, la jornada se inició con la presentación de un video de bienvenida y luego se revisaron los siguientes ítems:

A continuación, se presenta la programación de las jornadas de capacitación a encuestadores.

**Tabla 8: Programa de Capacitación a Encuestadores(as)**

Módulos	Horario
<b>Jornada Mañana (10:00 a 12:30 horas)</b>	
Presentación y estructura de capacitación	10:00 – 10:10
Video de Bienvenida	
I. Antecedentes y objetivo EBS	10:10 – 10:20
II. Equipo de trabajo y roles	10:20 – 10:30
III. Honorarios Asociados	10:30 – 10:35
IV. Sistema de Supervisión	10: 35 – 10:40
Pausa	10:40 – 10:50
V. Protocolo de entrevista	10:50 – 11:05
VI. Resultados de la llamada	11:05 – 11:15
VII. Parte 1: Módulos de la encuesta	11:15 – 12:30
<b>Jornada Tarde (14:30 a 18:00 horas)</b>	
Test Psicométrico	14:20 – 14:38
VII. Parte 2: Módulos de la encuesta	14:38 – 16:00
Pausa	16:00 – 16:10
Protocolo de entrega de Incentivo	16:10 – 16:25
Ingreso y manejo Survey Solutions	16:25 – 17:00
Ejercicios prácticos	17:00 – 17:40
Prueba de conocimientos	17:40 – 18:00

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

### iii. Pruebas de evaluación utilizadas

Adicionalmente a todo lo mencionado, las jornadas de capacitación de los encuestadores contemplaron además la aplicación de un test psicométrico y de una prueba de contenidos que fueron aplicados al inicio de la jornada de la tarde y al final de ésta, respectivamente.

Estos instrumentos orientados a medir diferentes habilidades y conocimientos se describen a continuación:

- **Prueba de conocimientos:** Se diseñó una prueba de conocimiento que abordó los diferentes módulos de la encuesta, con el fin de conocer el nivel de conocimiento alcanzado por los asistentes y su correcta aplicación.
- **Test psicométrico:** Esta prueba corresponde a un examen corto, que logra medir la habilidad cognitiva del individuo y establecer con precisión la posibilidad de desempeñarse con éxito en situaciones que requieren aprendizaje.

### iv. Encuestadores participantes

De las 208 personas capacitadas en el perfil de encuestador, finalmente se seleccionó un total de 196 encuestadores. Sin embargo, solo 181 encuestadores cumplen con la condición de haber realizado al menos una encuesta. Por lo tanto, se consideró que participaron efectivamente un total de 181 encuestadores en la EBS 2021, de los cuales 81,8% fueron mujeres y el 18,2% fueron hombres.

Respecto a la edad de los encuestadores participantes, se puede indicar que el 39,8% tenía menos de 35 años al momento de iniciar el levantamiento de datos. Por otra parte, el 39,2% tenía 45 años o más al inicio de la encuesta.

Respecto a la variable educación, el 76,2% de los encuestadores participantes contaba con educación superior, de los cuales el 53% corresponde a educación universitaria. El 24,9% provenían de carreras de las ciencias sociales y humanas como sociología, antropología, psicología, filosofía, historia, trabajo social y afines.

Respecto al factor experiencia, el 93,4% de los encuestadores que participaron en el levantamiento de la EBS 2021 contaban con experiencia aplicando encuestas. Asimismo, se puede señalar que este grupo experimentado aplicó el 98,5% de las encuestas realizadas.

Dentro de la experiencia relevante, destaca que el 52,5% había aplicado alguna de las versiones de la encuesta Casen correspondientes a los años 2013 a 2020. Este grupo de encuestadores aplicó el 65,6% de las encuestas EBS. En relación a la experiencia en la Encuesta Casen, se puede indicar que el 38,7% de los encuestadores había participado en la reciente Encuesta Casen en Pandemia 2020.

También destaca que el 48,1% de los encuestadores tenía experiencia en la Encuesta Longitudinal Social de Chile del Centro COES. Por otra parte, el 45,3% contaban con experiencia en la Encuesta de Ocupación y Desocupación de la Universidad de Chile. En el Anexo 2 se puede observar más información relativa a la experiencia de los encuestadores de EBS.

## 5. Descripción y resultados de actividades de Recolección de Datos

### 5.1. Aplicación

La recolección de datos de la EBS 2021 fue realizada de forma remota a través de una entrevista telefónica aplicada por encuestadores con experiencia en este formato. Este levantamiento de datos se realizó entre los meses de abril y mayo de 2021.

El cuestionario EBS 2021 fue organizado en 12 módulos (Caracterización, Bienestar Subjetivo, Educación, Trabajo, Ingresos, Balance de vida y trabajo, Relaciones sociales, Compromiso cívico y gobernanza, Salud, Vivienda, Calidad medio ambiental y Seguridad física) y programado en el software Survey Solutions. La programación en este software permitió aplicar la encuesta accediendo tanto desde una Tablet como a través de computadores personales.

### 5.2. Cronograma

El cronograma de actividades del proceso de recolección de datos inicia con la capacitación del equipo coordinador el 25 de marzo de 2020. Una vez capacitado el equipo coordinador, la semana siguiente se capacitó al equipo encuestador, en seis jornadas de capacitación que se realizaron desde el 30 de marzo al 01 de abril de 2020.

El lunes 05 de abril se dio inicio al levantamiento de datos de la EBS 2021, y culminó el domingo 30 de mayo del 2020. Este proceso fue llevado a cabo por 181 encuestadores.

Por otro lado, el proceso de supervisión interna se inició el 20 de abril y finalizó el 11 de junio de 2021.

En la tabla siguiente se muestra un resumen del cronograma de actividades principales que se desarrollaron en la ejecución del trabajo de campo.



**Tabla 9: Cronograma de trabajo de campo**

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de término
Capacitación equipo coordinador	25/03/2021	26/03/2021
Capacitación equipo encuestador	30/03/2021	01/04/2021
Trabajo de campo	05/04/2021	30/05/2021
Supervisión de trabajo de campo	20/04/2021	11/06/2021

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

### 5.3. Estrategia para evitar rechazo o pérdida de los entrevistados

El CMD ejecutó una serie de estrategias para motivar la colaboración y mejorar la tasa de respuesta, considerando el cambio de aplicación de presencial a vía remota.

- Conformación de un equipo de trabajo experimentado: Una de las principales estrategias para lograr el éxito del levantamiento fue contar con un equipo de trabajo experimentado y calificado. Por ello, para ocupar el cargo de coordinador se convocó a personas con experiencia y que durante la pandemia estaban plenamente activos en los distintos levantamientos realizados por el CMD. El factor experiencia también fue relevante para conformar el grupo de encuestadores. Se privilegió contar con encuestadores con experiencia<sup>8</sup>.
- Entrenamiento a los encuestadores en aspectos técnicos y metodológicos de la encuesta: Todo el grupo encuestador recibió una capacitación completa y estandarizada sobre los objetivos de la encuesta y los aspectos técnicos de ésta. También, durante el proceso de

---

<sup>8</sup> En la EBS 2021 el 38,7% de los encuestadores participantes tenían experiencia en este rol en la reciente encuesta Casen en Pandemia 2020.

capacitación se revisó en detalle el protocolo de entrevista establecido para la modalidad remota.

- Rotación de encuestadores: Como parte de la metodología que utilizó el CMD para mejorar las tasas de respuesta ante un rechazo o problemas de contactabilidad definidos a través de la disposición final de casos, fue la reasignación de la muestra a un segundo encuestador para que contactara nuevamente la muestra no entrevistada. Este segundo encuestador, generalmente contó con más experiencia, y así hubo más posibilidades de revertir un rechazo inicial. También se rotó la muestra entre el grupo de encuestadores ya que se produce un desgaste por parte del equipo encuestador cuando se insiste en la muestra sin resultado exitoso. Estos casos denominados “más difíciles” fueron compensados con un incentivo económico.
- Aseguramiento del período de recolección con un número adecuado de encuestadores: Para asegurar el éxito del levantamiento, se consideró contar con un número de encuestadores adecuado a la aplicación remota, de manera de garantizar que la muestra se cubriera completamente, y que se contactara y repasara en días y horarios diferentes.
- Incentivo para los encuestadores: Para cumplir con el levantamiento en el periodo estimado y mantener un equipo encuestador motivado, se consideraron incentivos monetarios para los encuestadores, como pagos diferenciados por encuestas y por metas logradas.
- Incentivo para los encuestados: Se consideró un incentivo monetario para toda la muestra que respondió la encuesta, el cual tuvo una buena acogida entre los entrevistados y sirvió como apoyo al grupo encuestador.

## 5.4. Principales resultados

En la EBS se dispusieron una serie de estadísticas para informar acerca del resultado del levantamiento. Entre estas se encuentran:

1. Distribución de códigos de disposición final general
2. Porcentaje de respuesta sobre total de la muestra, por región
3. Distribución de códigos de razones de rechazo
4. CDF<sup>9</sup> final por región
5. Indicadores de desempeño de trabajo de campo, por región: tasas de respuesta, cooperación, rechazo y contacto a nivel regional y por zona.
6. Duración de encuesta por módulos (minutos)
7. Encuestas realizadas por semana

La muestra de la EBS 2021 consideró 20.800<sup>10</sup> personas, de las cuales 10.921 fueron completadas lo que corresponde a un 52,5% del total (ver Tabla 10). Las entrevistas rechazadas (códigos 211 y 212) fueron en total 2.722 y significaron un 13,1% de los estados finales de disposición. Otros códigos con alta presencia fueron los CDF 323 (7,6%) y CDF 2250 (7,7%).

**Tabla 10: Distribución de códigos de disposición final general**

CDF	N	%
110. Entrevista completa	10.921	52,5%
120. Entrevista parcial, concertó cita	0	0,0%
130. Entrevista completa para un seleccionado no habilitado para responder la encuesta	0	0,0%
200. Concertó cita con el informante o seleccionado	0	0,0%
211. Se rechazó la entrevista	2.643	12,7%
212. Entrevista interrumpida, sin rechazo	79	0,4%

9 Códigos de Disposición Final

10 Considera sobredimensionamiento de la muestra

CDF	N	%
2250. Seleccionado no disponible, se contacta a otra persona	1.606	7,7%
2251. Seleccionado está fuera del país (período mayor a 6 meses)	46	0,2%
231. Muerte del seleccionado	58	0,3%
232. Seleccionado impedido físico/mental para contestar	470	2,3%
233. Seleccionado no habla idioma español	9	0,0%
234. Calidad de sonido mala o intermitente	16	0,1%
235. Lugar o actividad del informante no permite una entrevista	53	0,3%
236. Teléfono equivocado o no corresponde a la dirección seleccionada	200	1,0%
237. Hogar ya no reside en la vivienda	282	1,4%
238. Otra razón de no entrevista	222	1,1%
322. Teléfono suena ocupado	286	1,4%
323. Teléfono no contesta (marca tono, pero sin respuesta)	1.590	7,6%
324. Responde buzón de voz	883	4,2%
325. Fuera de área de cobertura, apagado (sin buzón de voz)	445	2,1%
326. Número telefónico no existe	319	1,5%
327. Problemas técnicos	18	0,1%
390. Otra razón (no se logra contacto)	114	0,5%
410. Seleccionado ya no forma parte del hogar CASEN 2020	539	2,6%
451. Teléfono corresponde a empresa, oficina de gobierno u otra organización	1	0,0%
452. Teléfono corresponde a institución (hospital, cárcel, asilo de ancianos, etc.)	0	0,0%
453. Teléfono corresponde a dormitorio colectivo, militar, de trabajo, internado	0	0,0%

CDF	N	%
454. Vivienda en demolición, incendiada, destruida o erradicada	0	0,0%
461. Vivienda particular desocupada	0	0,0%
462. Vivienda de veraneo o de uso temporal	0	0,0%
510. Muestra asignada (sin cdf)	0	0,0%
520. Muestra sin asignar	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>20.800</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

Al indagar en el porcentaje de respuesta sobre el total de la muestra gestionada, por región, se puede observar en la Tabla 11 que la repuesta presenta un comportamiento homogéneo, siendo la mediana 51,9% y la media 52,5%. Además, la diferencia entre las regiones con mayor porcentaje de respuesta (La Araucanía, 55,3%) y menor porcentaje de respuesta (Magallanes, 50,8%), es de 4,6 puntos porcentuales (pp.). La Región Metropolitana tiene un porcentaje de respuesta de 51,7%, levemente por debajo del promedio nacional.

**Tabla 11: Porcentaje de respuesta sobre total de la muestra, por región**

Región	Muestra	Encuestas completadas	Logro sobre muestra gestionada (%)
Arica y Parinacota	1.200	617	51,4%
Tarapacá	1.200	623	51,9%
Antofagasta	1.200	623	51,9%
Atacama	1.200	621	51,8%
Coquimbo	1.200	623	51,9%
Valparaíso	1.600	851	53,2%
Metropolitana	2.200	1.138	51,7%
O'Higgins	1.200	644	53,7%
Maule	1.200	620	51,7%
Ñuble	1.200	645	53,8%
Biobío	1.400	761	54,4%
La Araucanía	1.200	664	55,3%
Los Ríos	1.200	631	52,6%
Los Lagos	1.200	633	52,8%
Aysén	1.200	618	51,5%
Magallanes	1.200	609	50,8%
<b>Total</b>	<b>20.800</b>	<b>10.921</b>	<b>52,5%</b>

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

Al observar las razones de rechazo para la entrevista (Tabla 12), las tres más importantes fueron: No está interesado o lo considera una pérdida de tiempo (30,1%), No tiene tiempo (21,1%) y Alguien contesta y luego corta la llamada (14,7%). Estas tres razones significan, en conjunto, un 65,9% respecto del total.

**Tabla 12: Distribución de códigos de razones de rechazo**

Razón de rechazo	N	%
1. No tiene tiempo	573	21,1%
2. No está interesado o es una pérdida de tiempo	819	30,1%
3. Por su privacidad no quiere entregar información personal ni familiar	109	4,0%
4. Por su seguridad no quiere entregar información personal ni familiar	106	3,9%
5. Nunca responde encuestas	88	3,2%
6. Está aburrido de contestar encuestas	107	3,9%
7. No confía en las encuestas	75	2,8%
8. Ha tenido malas experiencias por responder encuestas	9	0,3%
9. La familia o pareja prohíbe contestar encuestas	72	2,6%
10. No tiene beneficios por contestar la encuesta	39	1,4%
11. Alguien contesta y luego corta la llamada	399	14,7%
12. Otro. Especifique	326	12,0%
<b>Total</b>	<b>2.722</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

En la Tabla 13 y Tabla 14 se muestra la desagregación de todos los CDF por región, por frecuencia y porcentaje.

Tabla 13: CDF final por región (N)

Región	110	120	130	200	211	212	2250	2251	231	232	233	234	235	236	237	238	322	323	324	325	326	327	390	410	451	452	453	454	461	462	510	520
Arica y Parinacota	617	0	0	0	142	2	102	4	4	37	1	0	6	12	13	10	11	84	60	23	27	2	5	38	0	0	0	0	0	0	0	0
Tarapacá	623	0	0	0	171	5	100	6	2	21	1	2	2	15	17	14	18	72	34	28	13	0	1	55	0	0	0	0	0	0	0	0
Antofagasta	623	0	0	0	132	4	87	4	2	24	0	0	4	14	20	29	19	88	55	17	27	0	7	44	0	0	0	0	0	0	0	0
Atacama	621	0	0	0	147	6	125	4	6	21	0	0	5	12	18	15	21	77	47	19	19	0	2	35	0	0	0	0	0	0	0	0
Coquimbo	623	0	0	0	159	4	101	0	5	16	0	4	0	18	10	13	22	81	63	34	18	0	6	23	0	0	0	0	0	0	0	0
Valparaíso	851	0	0	0	216	5	131	3	7	35	1	1	2	14	27	11	21	120	64	36	19	0	1	34	1	0	0	0	0	0	0	0
Metropolitana	1138	0	0	0	278	7	170	7	3	40	1	2	7	23	42	17	29	205	79	47	34	3	6	62	0	0	0	0	0	0	0	0
O'Higgins	644	0	0	0	125	5	73	1	3	24	1	0	4	7	17	14	19	141	65	16	13	0	7	21	0	0	0	0	0	0	0	0
Maule	620	0	0	0	160	9	87	1	2	32	0	2	2	6	9	14	14	109	62	38	15	1	2	15	0	0	0	0	0	0	0	0
Ñuble	645	0	0	0	152	5	88	5	2	22	0	2	3	8	13	14	17	96	46	34	21	1	5	21	0	0	0	0	0	0	0	0
Biobío	761	0	0	0	192	2	96	3	7	36	2	3	2	5	17	14	19	105	59	27	19	2	3	26	0	0	0	0	0	0	0	0
Araucanía	664	0	0	0	147	6	85	1	5	37	0	0	2	16	7	9	20	60	54	38	18	0	4	27	0	0	0	0	0	0	0	0
Los Ríos	631	0	0	0	141	6	87	0	2	31	1	0	6	11	16	17	15	82	52	28	17	2	23	32	0	0	0	0	0	0	0	0
Los Lagos	633	0	0	0	148	4	86	2	4	36	0	0	0	10	19	10	12	86	53	20	18	3	24	32	0	0	0	0	0	0	0	0
Aysén	618	0	0	0	146	3	99	2	3	28	1	0	4	17	20	13	8	112	46	16	14	0	17	33	0	0	0	0	0	0	0	0
Magallanes	609	0	0	0	187	6	89	3	1	30	0	0	4	12	17	8	21	72	44	24	27	4	1	41	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	10921	0	0	0	2643	79	1606	46	58	470	9	16	53	200	282	222	286	1590	883	445	319	18	114	539	1	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 14: CDF final por región (%)

Región	110	120	130	200	211	212	2250	2251	231	232	233	234	235	236	237	238	322	323	324	325	326	327	390	410	451	452	453	454	461	462	510	520
Arica y Parinacota	51,4%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%	0,2%	8,5%	0,3%	0,3%	3,1%	0,1%	0,0%	0,5%	1,0%	1,1%	0,8%	0,9%	7,0%	5,0%	1,9%	2,3%	0,2%	0,4%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tarapacá	51,9%	0,0%	0,0%	0,0%	14,2%	0,4%	8,3%	0,5%	0,2%	1,8%	0,1%	0,2%	0,2%	1,3%	1,4%	1,2%	1,5%	6,0%	2,8%	2,3%	1,1%	0,0%	0,1%	4,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Antofagasta	51,9%	0,0%	0,0%	0,0%	11,0%	0,3%	7,2%	0,3%	0,2%	2,0%	0,0%	0,0%	0,3%	1,2%	1,7%	2,4%	1,6%	7,3%	4,6%	1,4%	2,3%	0,0%	0,6%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Atacama	51,7%	0,0%	0,0%	0,0%	12,3%	0,5%	10,4%	0,3%	0,5%	1,8%	0,0%	0,0%	0,4%	1,0%	1,5%	1,3%	1,8%	6,4%	3,9%	1,6%	1,6%	0,0%	0,2%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Coquimbo	51,9%	0,0%	0,0%	0,0%	13,2%	0,3%	8,4%	0,0%	0,4%	1,3%	0,0%	0,3%	0,0%	1,5%	0,8%	1,1%	1,8%	6,8%	5,2%	2,8%	1,5%	0,0%	0,5%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Valparaíso	53,2%	0,0%	0,0%	0,0%	13,5%	0,3%	8,2%	0,2%	0,4%	2,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,9%	1,7%	0,7%	1,3%	7,5%	4,0%	2,3%	1,2%	0,0%	0,1%	2,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Metropolitana	51,7%	0,0%	0,0%	0,0%	12,6%	0,3%	7,7%	0,3%	0,1%	1,8%	0,0%	0,1%	0,3%	1,0%	1,9%	0,8%	1,3%	9,3%	3,6%	2,1%	1,5%	0,1%	0,3%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
O'Higgins	53,7%	0,0%	0,0%	0,0%	10,4%	0,4%	6,1%	0,1%	0,2%	2,0%	0,1%	0,0%	0,3%	0,6%	1,4%	1,2%	1,6%	11,7%	5,4%	1,3%	1,1%	0,0%	0,6%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Maule	51,7%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	0,7%	7,2%	0,1%	0,2%	2,7%	0,0%	0,2%	0,2%	0,5%	0,7%	1,2%	1,2%	9,1%	5,2%	3,2%	1,3%	0,1%	0,2%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ñuble	53,8%	0,0%	0,0%	0,0%	12,7%	0,4%	7,3%	0,4%	0,2%	1,8%	0,0%	0,2%	0,2%	0,7%	1,1%	1,2%	1,4%	8,0%	3,8%	2,8%	1,8%	0,1%	0,4%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Biobío	54,4%	0,0%	0,0%	0,0%	13,7%	0,1%	6,9%	0,2%	0,5%	2,6%	0,1%	0,2%	0,1%	0,4%	1,2%	1,0%	1,4%	7,5%	4,2%	1,9%	1,4%	0,1%	0,2%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Araucanía	55,3%	0,0%	0,0%	0,0%	12,3%	0,5%	7,1%	0,1%	0,4%	3,1%	0,0%	0,0%	0,2%	1,3%	0,6%	0,7%	1,7%	5,0%	4,5%	3,2%	1,5%	0,0%	0,3%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Los Ríos	52,6%	0,0%	0,0%	0,0%	11,7%	0,5%	7,2%	0,0%	0,2%	2,6%	0,1%	0,0%	0,5%	0,9%	1,3%	1,4%	1,3%	6,8%	4,3%	2,3%	1,4%	0,2%	1,9%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Los Lagos	52,7%	0,0%	0,0%	0,0%	12,3%	0,3%	7,2%	0,2%	0,3%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	1,6%	0,8%	1,0%	7,2%	4,4%	1,7%	1,5%	0,2%	2,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Aysén	51,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,2%	0,2%	8,3%	0,2%	0,2%	2,3%	0,1%	0,0%	0,3%	1,4%	1,7%	1,1%	0,7%	9,3%	3,8%	1,3%	1,2%	0,0%	1,4%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Magallanes	50,7%	0,0%	0,0%	0,0%	15,6%	0,5%	7,4%	0,2%	0,1%	2,5%	0,0%	0,0%	0,3%	1,0%	1,4%	0,7%	1,8%	6,0%	3,7%	2,0%	2,3%	0,3%	0,1%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	52,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,7%	0,4%	7,7%	0,2%	0,3%	2,3%	0,0%	0,1%	0,3%	1,0%	1,4%	1,1%	1,4%	7,6%	4,2%	2,1%	1,5%	0,1%	0,5%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



Los indicadores de desempeño trabajo de campo<sup>11</sup> muestran las siguientes tasas:

- |                              |         |
|------------------------------|---------|
| 1) Tasa de respuesta (TRR)   | : 53,9% |
| 2) Tasa de rechazo (TR)      | : 13,4% |
| 3) Tasa de contacto (TC)     | : 70,3% |
| 4) Tasa de cooperación (TCC) | : 76,6% |

Al desglosar por regiones (Tabla 15), las mayores tasas de respuesta fueron en la región de La Araucanía (56,6%) y la región del Biobío (55,4%), mientras que las menores tasas fueron en la región del Maule (52,3%) y la región de Magallanes (52,5%). La tasa de respuesta en la región Metropolitana fue de 53,2%, por debajo del promedio nacional.

Por rechazo, las mayores tasas fueron en la región de Magallanes (16,7%) y la región de Tarapacá (15,4%), mientras que las menores tasas fueron en la región de Antofagasta (11,8%) y la región de O'Higgins (11%). La tasa de rechazo en la región Metropolitana fue de 13,3%, por debajo del promedio nacional.

Por contacto, las mayores tasas fueron en la región de La Araucanía (73,4%) y la región del Biobío (73,1%), mientras que las menores tasas fueron en la región de O'Higgins (68,4%) y la región de Antofagasta (68,3%). La tasa de contactos en la región Metropolitana fue de 69%, por debajo del promedio nacional.

Por último, por cooperación, las mayores tasas fueron en la región de O'Higgins (79,9%) y la región de Antofagasta (79%), mientras que las menores tasas fueron en la región del Maule (75,0%) y la región de Magallanes (72,8%). La tasa de cooperación en la región Metropolitana fue de 77,1%, por sobre el promedio nacional.

---

<sup>11</sup> En el Anexo 3 se encuentran las fórmulas utilizadas para el cálculo de cada uno de los indicadores.

**Tabla 15: Indicadores de desempeño de trabajo de campo, por región**

Región	TRR	TR	TC	TCC
Arica y Parinacota	53,1%	12,4%	69,6%	76,3%
Tarapacá	54,4%	15,4%	72,2%	75,3%
Antofagasta	53,9%	11,8%	68,3%	79,0%
Atacama	53,3%	13,1%	69,2%	77,0%
Coquimbo	52,9%	13,8%	68,9%	76,8%
Valparaíso	54,4%	14,1%	71,4%	76,1%
Metropolitana	53,2%	13,3%	69,0%	77,1%
O'Higgins	54,6%	11,0%	68,4%	79,9%
Maule	52,3%	14,3%	69,8%	75,0%
Ñuble	54,7%	13,3%	70,5%	77,6%
Biobío	55,4%	14,1%	73,1%	75,7%
La Araucanía	56,6%	13,0%	73,4%	77,1%
Los Ríos	54,0%	12,6%	70,0%	77,1%
Los Lagos	54,2%	13,0%	70,6%	76,7%
Aysén	53,0%	12,8%	68,8%	77,0%
Magallanes	52,5%	16,7%	72,2%	72,8%
<b>Total</b>	<b>53,9%</b>	<b>13,4%</b>	<b>70,3%</b>	<b>76,6%</b>

Fuente: Observatorio Social, Base Disposición Final de Casos EBS 2021.

Cuando revisamos los resultados por zona (Tabla 16), se observan mayores tasas de respuesta, tasa de contacto y tasa de cooperación en la zona urbana, respecto a la zona rural. Sin embargo, la tasa de rechazo fue mayor en la zona urbana (13,7%) versus la zona rural (12,2%).

**Tabla 16: Indicadores de desempeño de trabajo de campo, por zona**

Zona	TRR	TR	TC	TCC
Urbano	55,1%	13,7%	71,9%	76,7%
Rural	47,8%	12,2%	62,5%	76,6%
<b>Total</b>	<b>53,9%</b>	<b>13,4%</b>	<b>70,3%</b>	<b>76,6%</b>

Fuente: Observatorio Social, Base Disposición Final de Casos EBS 2021.

Otro aspecto a evaluar de los resultados operativos es la tasa de logro<sup>12</sup>, esto es, el cumplimiento de la muestra mínima objetivo respecto de lo planificado en el diseño. La mayor parte de las regiones supera levemente el tamaño muestral mínimo para la muestra propuesta la cual corresponde a nivel nacional a 10.400 casos, alcanzando una tasa de logro nacional de 105,0% (Tabla 17). Las mayores tasas de logro fueron en la región de La Araucanía (110,7%) y la región del Biobío (108,7%), mientras que las menores tasas fueron en la región del Magallanes (101,5%) y la región de Arica y Parinacota (102,8%). La tasa de logro en la región Metropolitana fue de 103,5%, por debajo del promedio nacional.

---

<sup>12</sup> Tasa de logro = (Entrevistas logradas / Muestra objetivo) \* 100

**Tabla 17: Tasa de logro objetivo, por región**

Región	Muestra objetivo	Entrevistas logradas	Tasa de logro
Arica y Parinacota	600	617	102,8%
Tarapacá	600	623	103,8%
Antofagasta	600	623	103,8%
Atacama	600	621	103,5%
Coquimbo	600	623	103,8%
Valparaíso	800	851	106,4%
Metropolitana	1.100	1138	103,5%
O'Higgins	600	644	107,3%
Maule	600	620	103,3%
Ñuble	600	645	107,5%
Biobío	700	761	108,7%
La Araucanía	600	664	110,7%
Los Ríos	600	631	105,2%
Los Lagos	600	633	105,5%
Aysén	600	618	103,0%
Magallanes	600	609	101,5%
<b>Total</b>	<b>10.400</b>	<b>10.921</b>	<b>105,0%</b>

Fuente: Observatorio Social, Base Disposición Final de Casos EBS 2021.

Por otro lado, al observar la tasa de logro por zona (Tabla 18) se observa un logro respecto a la muestra objetivo mucho mayor en la zona rural (122,1%) respecto a la zona urbana (102,5%).

**Tabla 18: Tasa de logro objetivo, por zona**

Zona	Muestra objetivo	Entrevistas logradas	Tasa de logro objetivo
Urbano	9.078	9.307	102,5%
Rural	1.322	1.614	122,1%
<b>Total</b>	<b>10.400</b>	<b>10.921</b>	<b>105,0%</b>

Fuente: Observatorio Social, Base Disposición Final de Casos EBS 2021.

Respecto a la duración de la encuesta (Tabla 19), el promedio fue de 49,3 minutos considerando todos los módulos del cuestionario y de 41,7 minutos si no se consideran los módulos finales de recolección de datos personales. Dentro de los módulos centrales del cuestionario (sin considerar inicio y final), el que resultó más extenso en promedio fue el de Balance de vida y trabajo con 5,5 minutos, al que le sigue el módulo de Seguridad física con 4 minutos. Por otro lado, los módulos más rápidos fueron los módulos de Educación (1,7 minutos) y de Vivienda (2,2 minutos).

**Tabla 19: Duración de encuesta por módulos (minutos)**

Sección	Promedio	Mediana	Desv Estándar	Mínimo	Máximo
Inicio	4,4	2,9	4,7	0,3	53,2
Módulo L: Caracterización	3,3	2,9	1,8	0,8	26,8
Módulo A: Bienestar subjetivo	2,9	2,8	1,9	0,4	29,3
Módulo D: Educación	1,7	1,6	0,8	0,4	13,3
Módulo J: Trabajo	3,9	3,7	2,2	0,4	27,7
Módulo I: Ingresos	2,5	2,2	1,0	0,5	19,9
Módulo C: Balance vida y trabajo	5,5	4,9	3,1	0,9	50,6
Módulo E: Relaciones sociales	2,5	2,2	1,1	0,5	14,0
Módulo F: Compromiso cívico y gobernanza	2,8	2,6	1,0	0,6	13,6
Módulo B: Salud	3,5	3,3	1,3	0,8	15,8
Módulo K: Vivienda	2,2	2,0	0,8	0,5	16,1
Módulo G: Calidad del medio ambiente	2,5	2,3	0,9	0,5	12,5
Módulo H: Seguridad física	4,0	3,8	1,3	0,8	21,1
Final	7,7	6,1	5,2	0,7	68,9
Total	49,3	46,8	14,7	12,6	161,1

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

Por último, respecto a las encuestas realizadas por semana, en la Tabla 20 se observa que estas las encuestas logradas se concentraron en las semanas nº 2, 3, 4 y 5 donde se consiguió el 62,8% de las encuestas. El período con mayor actividad se dio en la tercera semana, con 1.916 encuestas (17,5%) y la menor cantidad se dio en la séptima semana con 890 encuestas (8,1%).

**Tabla 20: Encuestas realizadas por semana**

Semana	N	Porcentaje
1	1.033	9,5%
2	1.683	15,4%
3	1.916	17,5%
4	1.610	14,7%
5	1.646	15,1%
6	1.022	9,4%
7	890	8,1%
8	1.121	10,3%
<b>Total</b>	<b>10.921</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

## 6. Descripción y resultados de las actividades de Supervisión del Trabajo de Campo

Con el propósito de garantizar la calidad del trabajo realizado, se evaluó de manera continua el trabajo realizado por los encuestadores participantes. Para ello, se implementó un sistema de supervisión integrado y permanente del trabajo realizado. Este sistema abordó dos dimensiones, la primera relacionada con la calidad del dato recopilado a través de la revisión de las encuestas, y la segunda relacionada con la veracidad del dato, lo cual fue realizado a través del cuestionario de control aplicado.

### 6.1. Revisión de las encuestas recopiladas

Con el objetivo de identificar y corregir errores y/o sesgos derivados del trabajo del equipo encuestador de manera oportuna, relacionados con la calidad de los datos levantados, es que se procedió a revisar el 100% de las encuestas logradas. La revisión se realizó a través del sistema de validación provisto por Survey Solutions y estuvo a cargo de los coordinadores, quienes realizaron esta labor durante todo el periodo de levantamiento de datos.

#### 6.1.1 Procedimiento de revisión del trabajo del equipo encuestador

La revisión de las encuestas se realizó directamente en la plataforma de Survey Solutions, utilizando la función con “Buscar”, donde cada coordinador registrando el folio de la encuesta pudo acceder a las respuestas registradas por el encuestador módulo por módulo. Aquí el coordinador revisó toda la encuesta y dejó comentarios en las respuestas que necesitaron aclaración y/o confirmación.

Como parte de la metodología que se estableció para la revisión de las encuestas en este formato de aplicación remota, los coordinadores convocaron a sus encuestadores a una reunión a través de videollamada y revisaron en conjunto las primeras encuestas, de manera de advertir tempranamente errores en la aplicación. Este ejercicio fue relevante, ya que permitió que el coordinador evidenciara algunos errores de aplicación en una etapa temprana.

Durante la revisión de encuestas en la plataforma de Survey Solutions, los colores que el programa presenta en la pantalla, para indicar el nivel de completitud juegan un rol importante de alerta, donde el azul orienta sobre preguntas sin contestar, el rojo para las preguntas con error y el verde que el módulo está con todas sus preguntas respondidas. Survey Solutions tiene una sección en la parte final del cuestionario de resumen, la cual cuenta con el número de preguntas contestadas, sin contestar y las que tienen algún error. Esta funcionalidad del software es práctico tanto para coordinadores como para encuestadores.



Durante este proceso se revisó en particular lo siguiente:

- Verificación del sujeto entrevistado: Esto buscó confirmar que efectivamente se entrevistó a la persona que fue seleccionada aleatoriamente.
- Revisión de todas las respuestas del cuestionario.
- Preguntas con errores. La encuesta está programada con una serie de filtros (por ejemplo, rangos de respuesta) que, de no cumplirse, arrojarán un error. El supervisor debió verificar que estos errores se resolvieran.
- Duración de la entrevista: El software de aplicación posee reportes de tiempos de aplicación (día y hora), es decir entrega información en línea sobre el tiempo de ejecución de la entrevista.
- Revisión y aclaración de comentarios: Los coordinadores pudieron dejar comentarios sobre alguna pregunta sin contestar o sobre alguna encuesta que no se cerró correctamente y por lo tanto no quedó con el CDF correspondiente. La resolución de estos comentarios se revisó de manera sistemática.

En forma paralela a la revisión de las encuestas, se generaron reportes de errores desde el sistema de reportería desarrollado para el proyecto. Con estos reportes, se pudo guiar y complementar el proceso de revisión de los coordinadores. La mecánica de corrección, en la mayoría de los casos, correspondió a la entrega de estos errores a la Coordinación Nacional, donde estaba indicado el coordinador, encuestador, folio y pregunta con la descripción detallada del error. Esto se realizó periódicamente, y cada coordinador supervisó que estos errores se corrigieran con una segunda llamada al seleccionado/a entrevistado/a.

Los coordinadores después de haber revisado la encuesta de forma completa, la aprobaron o rechazaron. Las encuestas rechazadas por revisión, quedaron comentadas para su posterior confirmación y/o modificación.

## 6.2. Supervisión de las encuestas recopiladas

Para velar por la veracidad de los datos recopilados durante todo el periodo de levantamiento de la encuesta, y detectar a tiempo los eventuales sesgos del equipo encuestador, errores de aplicación, y posibles faltas graves como la falsificación de las encuestas, se supervisó al menos el 20% de las encuestas realizadas por cada encuestador, lo cual obedece a garantizar la veracidad de la información.

En esta línea de supervisión, se aplicó un cuestionario reducido y de menor duración, y que también fue programado en *Survey Solutions*. Este cuestionario se organizó en 5 módulos, donde los tres primeros estaban orientados a evaluar aspectos metodológicos de la aplicación. En el módulo 4 se

realizaron 15 preguntas que estaban contenidas en el cuestionario principal, las cuales posteriormente fueron comparadas.

### Ilustración 1: Módulos Cuestionario Supervisión

Módulo P. Contacto	Módulo P. Contacto
I. Confirmar Entrevistad@ EBS	Cuestionario Supervisión EBS (ver. 6)
II. Evaluación del encuestador EBS	
III. Satisfacción con el encuestador	
IV. Consultas Sobre Cuestionario	
V. Cierre de la entrevista	
📄 Resultado de llamado	Folio 29572
	Orden seleccionado/a (Hogar Casen) 1
	Nombre Persona que contestó Encuesta Casen 2020 Infor
	Teléfono contacto 941308243


Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

### Ilustración 2: Módulo Evaluación Metodológica Encuestador

Módulo P. Contacto	II. Evaluación del encuestador EBS
I. Confirmar Entrevistad@ EBS	<p>Enunciado II: Estimado(a) Infor, le haré algunas preguntas generales sobre la aplicación y otras relacionadas con la encuesta. Esta supervisión no durará más de 5 minutos.</p> <p>II1. El(la) encuestador(a), ¿le explicó al inicio de la entrevista los objetivos que tiene la encuesta de Bienestar Social?</p> <p><i>Supervisor: no leer alternativas</i></p> <p><input checked="" type="radio"/> 1. Si</p> <p>...</p> <p>II2. El(la) encuestador(a), ¿le explicó que los datos que se le solicitaron se utilizarán sólo con fines estadísticos, y son confidenciales?</p> <p><i>Supervisor: no leer alternativas</i></p> <p><input checked="" type="radio"/> 1. Si</p> <p>...</p>
II. Evaluación del encuestador EBS	
III. Satisfacción con el encuestador	
IV. Consultas Sobre Cuestionario	
V. Cierre de la entrevista	
📄 Resultado de llamado	

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

### Ilustración 3: Módulo Consultas sobre Cuestionario

Módulo P. Contacto	
I. Confirmar Entrevistad@ EBS	
II. Evaluación del encuestador EBS	
III. Satisfacción con el encuestador	
IV. Consultas Sobre Cuestionario	<p>d2. ¿Tiene usted interés en seguir estudiando en el futuro cercano?, donde 1 es Nada, 2 es Poco, 3 es Algo, 4 es Bastante y 5 es Mucho</p> <p><i>Supervisor: No leer categorías</i></p> <p><input checked="" type="radio"/> 5. Mucho</p> <p>...</p>
V. Cierre de la entrevista	<p>e1. Pensando en sus amigos(as) cercanos(as) a quienes puede pedir ayuda, ¿cuántos amigos(as) diría que usted tiene?</p> <p><i>Supervisor: Esperar respuesta espontánea del entrevistado.</i></p> <p><input type="text" value="3"/></p>
 Resultado de llamado	<p>b3. ¿Cuál es su estatura?</p> <p><i>Supervisor: Esperar respuesta espontánea. Escribir la estatura en centímetros. Ejemplo: 1 metro 60 son 160 centímetros.</i></p> <p><input type="text" value="174"/></p>

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

#### 6.2.1 Equipo de trabajo para la supervisión

La supervisión en terreno de la EBS 2021 fue liderada por un Coordinador de Control, quien fue apoyado en su labor por los coordinadores y un equipo centralizado de 18 supervisores, quienes tuvieron la misión de aplicar los cuestionarios de control y alertar de manera temprana cualquier irregularidad detectada durante la ejecución de esta labor.

Esta supervisión se realizó a través de una entrevista telefónica.

#### 6.2.2 Fecha de proceso supervisión

Este proceso de control se inició el 20 de abril y finalizó el 11 de junio de 2021.

#### 6.2.3 Metodología de selección de encuestas a controlar

Las encuestas a controlar fueron seleccionadas de manera aleatoria entre las encuestas realizadas por cada encuestador. Esta selección aleatoria fue programada a través del sistema de gestión.

## 6.2.4 Procedimiento de supervisión

Como se mencionó, la selección de las encuestas a supervisar se realizó en forma aleatoria entre las encuestas con CDF 110, procurando seleccionar el 20% de las encuestas realizadas por cada encuestador. La muestra de control fue asignada por el coordinador de control al grupo de supervisores.

Estos supervisores, se contactaron con las personas entrevistadas, explicaron la razón de esta llamada y aplicaron el cuestionario de control. Los cuestionarios de supervisión fueron revisados y comparados por el coordinador de control y tres supervisores.

Como se mencionó, este cuestionario fue programado en *Survey Solutions* y fue aplicado a través de una entrevista telefónica

El cuestionario evaluó los siguientes aspectos:

- Si en los últimos días le realizaron una encuesta sobre Bienestar Social aplicada por un encuestador de la Universidad de Chile.
- Confirmación del entrevistado seleccionado.
- Correcta aplicación a través la evaluación de aspectos metodológicos (protocolo de entrevista).
- Correcta aplicación del cuestionario mediante 15 preguntas.

Se realizaron 10.921 encuestas completas. De éstas, se supervisaron 2.510, lo que representa el 23,0% de supervisión.

En la Tabla 21 se observa el resultado del proceso de supervisión por región. Como se muestra, en todas las regiones se supervisó sobre el 20%, exceptuando en la región de Aysén, donde se supervisó el 19,6%, lo cual obedece a la distribución de la muestra de dicha región en un número mayor de encuestadores. Se observa que el nivel de control varía entre regiones, oscilando entre el 19,6% hasta el 26,0%.

Como se ha mencionado, en el levantamiento de la EBS 2021 trabajaron 181 encuestadores (que cumplen con la condición de haber realizado al menos una encuesta). A todos ellos se les supervisó al menos el 20% del trabajo realizado.

**Tabla 21: Encuestas supervisadas EBS 2021**

Región	Muestra Completa	Encuestas logradas	Encuestas Supervisadas	Supervisión (%)
Arica y Parinacota	1.200	617	140	22,7%
Tarapacá	1.200	623	135	21,7%
Antofagasta	1.200	623	144	23,1%
Atacama	1.200	621	132	21,3%
Coquimbo	1.200	623	140	22,5%
Valparaíso	1.600	851	208	24,4%
Metropolitana	2.200	1.138	255	22,4%
O'Higgins	1.200	644	152	23,6%
Maule	1.200	620	146	23,5%
Ñuble	1.200	645	164	25,4%
Biobío	1.400	761	185	24,3%
Araucanía	1.200	664	159	23,9%
Los Ríos	1.200	631	164	26,0%
Los Lagos	1.200	633	133	21,0%
Aysén	1.200	618	121	19,6%
Magallanes	1.200	609	132	21,7%
<b>Total</b>	<b>20.800</b>	<b>10.921</b>	<b>2.510</b>	<b>23,0%</b>

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

## 6.2.6 Hallazgos del proceso de supervisión

El trabajo de supervisión a través de aplicación de un cuestionario reducido se desarrolló por un periodo de 8 semanas. Durante este proceso se detectaron dos tipos de problemas, el primero relacionado con la omisión o poca rigurosidad para aplicar algunas preguntas de la encuesta, y el segundo relacionado con entrevistar a una persona distinta a la seleccionada. Del proceso total, finalmente fueron excluidas 22 encuestas por problemas de calidad y 19 encuestas por problemas relacionados a entrevistar a una persona distinta a la previamente seleccionada.

También como resultado del proceso de supervisión, se eliminaron otras 6 encuestas, debido a que el entrevistado no formaba parte del hogar Casen en Pandemia 2020. Asimismo, hubo otros 3 casos eliminados por determinación del coordinador.

## 6.2.7 Comparación de cuestionarios

Una vez aplicados los cuestionarios de supervisión, se procedió a la comparación de la información recopilada en la encuesta principal y la registrada en el cuestionario de control. La programación de ambos cuestionarios en *Survey Solutions* permitió hacer la comparación de estos cuestionarios de manera más eficiente, generando un índice de congruencia de las 15 preguntas comparadas.

Como resultado de esta comparación y considerando un nivel de congruencia menor al 80%, se objetaron y revisaron nuevamente 520 encuestas. Este proceso requirió hacer un nuevo llamado y determinar la diferencia entre la encuesta y el control. No obstante, igualmente se revisaron todas las encuestas con diferencia mayor o menor a dos en la edad del entrevistado (L1) y misma diferencia con los componentes del hogar (L0).

Este grupo de encuestas con diferencias quedó en categoría “Aprobado con observación”.

En la siguiente ilustración se observa un extracto del formato y contenido del archivo que se revisó detalladamente producto de la comparación y su nivel de congruencia.

#### Ilustración 4: Extracto de archivo de comparación

L0 ¿podría indicarme el número de personas que viven habitualmente en este hogar?				L1. ¿Qué edad tiene?				L8. La semana pasada, ¿trabajó al menos una hora, sin considerar los quehaceres del hogar?			L9. Aunque no trabajó la semana pasada, ¿realizó alguna actividad por lo menos durante una hora		
i0_sup	i0	integrantes	integrante	i1_sup	i1	Edad	edad	i8_sup	i8	Diferenci	i9_sup	i9	Diferenci
12	6	6	integrantes	27	26	-1		1. Sí	1. Sí		0		0
3	3	0		31	31	0		1. Sí	1. Sí		0		0
3	1	2	integrantes	65	65	0		1. Sí	1. Sí		0		0
8	10	-2	integrantes	53	52	-1		2. No	1. Sí		1 2. No		1
3	2	1		68	70	2		2. No	2. No		0 2. No	2. No	0
6	6	0		25	26	1		1. Sí	1. Sí		0		0
3	3	0		36	36	0		1. Sí	1. Sí		0		0
2	2	0		58	59	1		1. Sí	1. Sí		0		0
4	4	0		38	39	1		1. Sí	1. Sí		0		0
2	2	0		33	34	1		2. No	2. No		0 2. No	2. No	0
1	1	0		33	33	0		1. Sí	1. Sí		0		0
1	1	0		28	28	0		2. No	2. No		0 2. No	2. No	0

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

## 7. Descripción y resultados de actividades de Procesamiento de datos

Las actividades de procesamiento de datos se inician con la descarga de datos de las bases brutas desde *Survey Solutions* (base lineal, no lineal, paradata y bases de interview). Desde aquí las bases son trabajadas con rutinas automatizadas a través de scripts en Python, dejándolas así en una versión intermedia que se utiliza para el trabajo interno de validación del equipo del CMD. Durante este proceso, se mantiene en todo momento el nombre, formato y valor de las variables originales. Esto funciona como control de calidad, pues mantiene la integridad de los datos iniciales.

### Validación de la base de datos EBS

La primera parte de la validación se hizo a través de STATA utilizando la programación de la malla de validación. Este proceso permite volver a verificar que la base de datos es consistente con los flujos y rangos señalados en el cuestionario. Esto dio origen a un reporte semanal que fue enviado entre los días miércoles y jueves de cada semana a la contraparte ministerial, así como al equipo central del CMD para que realizara el seguimiento de las distintas observaciones. En todos estos reportes solo hubo errores de rango, los que en su mayoría solo eran advertencias. De todas formas, el CMD verificó todos estos datos, hizo los cambios necesarios y entregó el detalle correspondiente.

La segunda parte de la validación se realizó a partir de la supervisión de las encuestas. Durante este proceso se volvió a contactar a los entrevistados y se hicieron preguntas para identificar inconsistencias. Desde aquí las observaciones de supervisión fueron aprobadas, corregidas o rechazadas.

En tercer lugar, el MDSF también realizó validaciones a las bases semanales reportadas por el CMD como parte de sus procesos normales de supervisión de los datos.

En cuarto y último lugar, el proceso de codificación de variables involucró cambios en la base, por los siguientes dos casos: 1) La respuesta ingresada en “Especifique” estaba contenida dentro de las opciones de la pregunta previa y 2) La respuesta ingresada en “Especifique” es contradictoria con la pregunta de filtro anterior. En ambos casos se procedió a identificar las observaciones y realizar los cambios necesarios.



## 8. Análisis de la no respuesta al ítem

Para el cálculo de los indicadores de no respuesta al ítem, se implementó el siguiente esquema:

1. Se revisó la encuesta, y se identificó las preguntas que incorporan respuestas del tipo NS/NR.
2. Se contabilizó el número de NS/NR por pregunta, existiendo cuatro valores que representan esta categoría:
  - a. Para las variables<sup>13</sup> l7, i1, i2\_1, i2\_2, i2\_3, i2\_4, i2\_5, i4, e2, e2\_a, k1, k2, k5\_1, k5\_2, k5\_3, h5\_1, h5\_2, h5\_3, h5\_4, h5\_5, h6\_1, h6\_2, h6\_3, h6\_4, se contó el número de observaciones con valor 9.
  - b. Para la variable i3\_9 se contó el número de respuestas con valor 1.
  - c. Para las variables b3 y b4 se contó el número de respuestas con valor 999.
  - d. Para las variables c1\_1, c1\_2, c1\_3, c1\_4, c1\_5, c1\_6 y c1\_7 se contabilizó el número de respuestas con valor "88:88" o "99:99".
3. Para cada una de las variables identificadas se sumó el número de observaciones que tienen valor distinto de missing value.
4. Para cada variable se calculó la tasa de no respuesta dividiendo el número de respuestas NS/NR por el total de observaciones con valor distinto de missing value. Es decir, se calcula la tasa de la siguiente manera:

$$Tasa\ no\ respuesta = \frac{Número\ de\ respuestas\ NS\ y\ NR}{Número\ de\ respuestas\ ingresadas}$$

---

<sup>13</sup> Cuestionario de la EBS 2021 disponible en: <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/encuesta-bienestar-social>

## 8.1. Estrategia para No Respuesta a Nivel de Pregunta

### i. Revisión de las preguntas del cuestionario

Esta estrategia consistió en la revisión exhaustiva del cuestionario por parte del equipo experto del CMD, con el propósito de levantar alertas al MDSF en caso de identificar errores en el instrumento.

Durante el proyecto, la primera revisión del cuestionario fue mediante la ejecución de las pruebas cognitivas realizadas a un set de preguntas del cuestionario, seleccionadas por la contraparte. Posteriormente, el CMD entregó un informe con los resultados y los análisis de este proceso.

Luego de la aplicación de la prueba de campo, se presentaron nuevos hallazgos levantados por los encuestadores durante una jornada de focus group.

En cada entrega que hizo la contraparte de las diferentes versiones del cuestionario, el CMD hizo sus revisiones e informó al MDSF de los hallazgos encontrados, y de forma posterior realizó la diagramación del instrumento lo cual sirvió de base para su posterior programación en Tablet.

### ii. Entrenamiento exhaustivo a los encuestadores: Manejo del contenido de la encuesta

El entrenamiento exhaustivo de los encuestadores no es solo una estrategia orientada a la reducción de la No Respuesta a nivel individual, sino también a nivel de pregunta, por lo tanto, como se mencionó previamente, consiste en ejecutar jornadas de capacitación homogéneas y didácticas orientadas a revisar el contenido de cada pregunta del cuestionario y la forma de aplicarla.

En la práctica, durante el desarrollo de la EBS, el entrenamiento exhaustivo a los encuestadores se llevó a cabo en capacitaciones con formato a distancia, sin disminuir la calidad y estandarización de este proceso. Para asegurar esto último, y dada la extensión del instrumento, se entregó el Manual de Trabajo de Campo de forma previa a la jornada de capacitación para que este pueda ser estudiado con anticipación.

### iii. Reiterar el uso que se le dará a los datos

Esta estrategia consiste en hacer énfasis en el carácter confidencial de los datos y el uso que se les dará, cuando un encuestado quiera interrumpir la encuesta o no quiera responder algunas de las preguntas. Esta estrategia se enfatizó en todas las jornadas de capacitación de coordinadores y encuestadores.

iv. Asignación de encuestadores según las características de los entrevistados

Esta estrategia tiene relación con asignar un encuestador de características similares al entrevistado, de manera de lograr mayores tasas de cooperación, específicamente en las respuestas a preguntas sensibles. En el contexto de la aplicación EBS, esta estrategia no se consideró tal cual lo planificado, debido a que su efectividad está asociada al componente de presencialidad. Por lo tanto, la asignación se realizó en base a la experiencia de los encuestadores.

v. Apoyar a los encuestadores con menos experiencia

Esta estrategia se llevó a cabo durante todo el proyecto, mediante la dedicación de los coordinadores a ejercitar y revisar con sus encuestadores la aplicación de las encuestas de prueba, con el propósito de apoyar a aquellos con menos experiencia.

vi. Dar la posibilidad a los encuestados de responder en otra oportunidad

Esta estrategia, consiste en ofrecer al entrevistado la oportunidad de responder la encuesta en un próximo llamado, en caso que no se haya podido terminar en uno solo. Durante la aplicación EBS, esta estrategia fue utilizada por los encuestadores, y además el software de recolección de datos Survey Solutions ofrece la posibilidad de retomar la encuesta desde el punto donde quedaron con el entrevistado en otra ocasión.

vii. Monitoreo a las tasas de respuesta al ítem

Esta estrategia consiste en que los coordinadores puedan monitorear en línea las encuestas completadas, las preguntas, los encuestadores con bajas tasas de respuesta, con problemas en la calidad del dato o la ausencia de éste, de manera de poder hacer las correcciones oportunamente y tomar las acciones pertinentes.

Durante la aplicación de la EBS se llevó a cabo esta estrategia gracias a la herramienta que entrega el software de recolección de datos Survey Solutions para poder monitorear los resultados de manera constante y en tiempo real.

## 8.2. Resultado de estimaciones a nivel de pregunta

El cuestionario de la EBS tiene 19 preguntas que admiten respuestas del tipo “No Sabe” (NS) o “No Responde” (NR). Por módulo, se encontró que la distribución de preguntas fue la siguiente: Balance vida y trabajo (7), Caracterización (1), Ingresos (5), Relaciones Sociales (2), Salud (2) y Vivienda (2).

En la Tabla 22 se presenta la distribución de la respuesta NS/NR en 19 variables<sup>14</sup> que incorporan esta opción dentro de sus posibles respuestas. Se observa que todas las que pertenecen al módulo Balance de vida y trabajo, Caracterización, Ingresos y Vivienda presentan una Tasa de No Respuesta inferior al 1%. Por su parte el módulo de Relaciones Sociales y Salud son los que presentan los mayores niveles de No Respuesta.

Las variables e2 y e2\_a del módulo de Relaciones Sociales consultan sobre el nivel educacional de los amigos cercanos que el entrevistado haya reportado (en caso que haya reportado más de uno) o del amigo cercano que el entrevistado haya informado (en caso que haya informado sólo uno), respectivamente. Al tratarse de información que requiere conocimientos sobre la situación de terceros, es plausible que el nivel de desconocimiento sobre la situación aumente.

Las variables b3 y b4 del módulo de Salud corresponden a consultas sobre la estatura y el peso del entrevistado, respectivamente. En especial, la consulta del peso (b4) al tratarse de información que puede ser sensible para el entrevistado, aumenta la posibilidad de que éste no quiera entregarla.

---

<sup>14</sup> En total existen 34 variables que poseen NS/NR en el cuestionario, sin embargo se incorporan en este documento aquellas que presentan mayores tasas de no respuesta al ítem por cada módulo.

**Tabla 22: Distribución de respuestas NS/NR por variable y tasa de no respuesta**

Módulo	Pregunta	Frecuencia total	Frecuencia NS/NR	Tasa de no respuesta (%)
Balance vida y trabajo	c1_1	10.921	8	0,1%
	c1_2	10.921	2	0,0%
	c1_3	6.315	3	0,0%
	c1_4	6.315	10	0,2%
	c1_5	10.921	1	0,0%
	c1_6	10.921	6	0,1%
	c1_7	10.921	-	0,0%
Caracterización	l7	1.852	2	0,1%
Ingresos	i1	10.921	32	0,3%
	i2_1	10.921	26	0,2%
	i2_2	10.921	15	0,1%
	i3_9	10.921	79	0,7%
	i4	10.921	26	0,2%
Relaciones Sociales	e2	7.270	159	2,2%
	e2_a	1.354	57	4,2%
Salud	b3	10.921	180	1,6%
	b4	10.921	341	3,1%
Vivienda	k1	10.921	19	0,2%
	k2	10.921	23	0,2%

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

En la Tabla 23 se muestra la distribución de la Tasa de No Respuesta al ítem por zona. Similar a lo enunciado previamente, las mismas variables de los módulos de Relaciones Sociales (e2 y e2\_a) y de Salud (b3 y b4) son las que muestran el mayor nivel desconocimiento o de no respuesta. En general se observa que para las preguntas e2 y b4 la diferencia entre urbano y rural es mínima, mientras que para la pregunta e2\_a y b3 la diferencia es de 1,6 pp en favor de la zona rural.

**Tabla 23: Tasa de no respuesta al ítem por zona**

Módulo	Pregunta	Tasa de no Respuesta Urbano	Tasa de no Respuesta Rural
Balance vida y trabajo	c1_1	0,1%	0,1%
	c1_2	0,0%	0,1%
	c1_3	0,1%	0,0%
	c1_4	0,2%	0,0%
	c1_5	0,0%	0,0%
	c1_6	0,1%	0,0%
	c1_7	0,0%	0,0%
Caracterización	l7	0,1%	0,0%
Ingresos	i1	0,3%	0,2%
	i2_1	0,2%	0,6%
	i2_2	0,1%	0,1%
	i3_9	0,7%	1,1%
	i4	0,2%	0,3%
Relaciones Sociales	e2	2,2%	2,1%
	e2_a	4,0%	5,6%
Salud	b3	1,4%	3,0%
	b4	3,1%	3,0%

Módulo	Pregunta	Tasa de no Respuesta Urbano	Tasa de no Respuesta Rural
Vivienda	k1	0,2%	0,3%
	k2	0,2%	0,1%

Fuente: Reporte Metodológico EBS 2021, CMD de la Universidad de Chile.

## 9. Conclusiones del levantamiento de la EBS 2021

La encuesta registró un total de 10.921 encuestas completas, correspondiente al 52,5% de la muestra. Mientras las encuestas rechazadas alcanzaron las 2.722, representando un 13,1% de la muestra. La principal razón de rechazo fue no estar interesado(a) o es una pérdida de tiempo (30,1%).

Durante el período de recolección de datos de la EBS 2021, el CMD desarrolló una serie de estrategias para la reducción de la No Respuesta a la encuesta y a nivel de pregunta, de las cuales algunas fueron ejecutadas según lo planificado y otras, sin embargo, se fueron adaptando al contexto de aplicación.

Las metodologías de indicadores es el reflejo del marco metodológico para subgrupos específicos, de modo de contar con una caracterización más desagregada de la muestra.

Respecto los indicadores de trabajo de campo se constataron las siguientes tasas: 1) tasa de respuesta (TRR) de 53,9%; 2) tasa de cooperación (TCC) de 76,6%, 3) tasa de rechazo (TR) de 13,4%, y 4) tasa de contacto (TC) de 70,3%.

El examen de No Respuesta arrojó que casi la totalidad de las preguntas que aceptan la categoría de NS/NR tienen una buena tasa de respuesta.

Finalmente, cabe destacar el rol de la capacitación de coordinadores(as) y encuestadores(as), la contratación de personal con experiencia y de perfil heterogéneo, evaluar periódicamente la carga de trabajo, estandarizar horarios de trabajo, dar incentivos a encuestados(as) y encuestadores(as) (monetarios y no monetarios), establecer rotaciones de encuestadores(as) frente a rechazos, tener un módulo de pre-contacto, implementar canales de verificación de la identidad del encuestador(a), revisar las preguntas del cuestionario (focus groups) y el monitoreo de las encuestas para implementar cambios. Todo lo anterior permitió tener un óptimo desempeño en los indicadores de trabajo de campo y de No Respuesta.



## ANEXOS

### Anexo 1: Comprensión de algunas preguntas en la Prueba Cognitiva EBS 2021

- A2.5. ¿Qué tan satisfecho está con el estado general del medioambiente?: Se vio una dificultad para entender si la pregunta hace referencia a un nivel global (mundial) o al entorno personal (contexto local). Frente a las respuestas y considerando el mayor conocimiento y relevancia del contexto cercano, se sugirió reformular la pregunta especificándola: ¿Qué tan satisfecho está con el estado del medioambiente en su entorno?
- A3. Las siguientes preguntas son con respecto a una serie de estados de ánimo o sentimientos que usted pudo haber experimentado el día de ayer y, para los cuales, le pedimos nos diga que tan intensos fueron en una escala de 0 a 10 (0. “Nada intenso” a “10. Muy intenso”). A3.1. En general, ¿qué tan feliz se sintió el día de ayer?: El principal problema detectado es que el enunciado pide evaluar un estado según la intensidad, mientras que la pregunta se enfoca al nivel de felicidad. Por esto, se sugirió adaptar el enunciado: En una escala de 0 a 10 (donde 0 es “Nada feliz” y “10 es “Muy feliz”), en general, ¿qué tan feliz se sintió el día de ayer?
- C4. Si lo necesitara, ¿podría contar con apoyo para el cuidado de niños, niñas o adolescentes, ya sean servicios pagados, o de familiares o amigos/as?: Se observaron dificultades frente a la pregunta, ya que parte de los entrevistados consideraron que apuntaba a dos aspectos distintos: “servicios pagados” y “apoyo de familiares o amigos/as”, confundiendo en cuanto a si este último es pagado o voluntario. Asimismo, se plantearon dudas respecto a quién estaba dirigida la pregunta. Por esto, se sugirió reformular y dividir la pregunta en dos: 1. Si lo necesitara, ¿podría contar con el apoyo de familiares o amigos/as para el cuidado de niños, niñas o adolescentes? 2. Si lo necesitara, ¿podría costear un servicio pagado para el cuidado de niños, niñas o adolescentes? Adicionalmente, se recomendó una pregunta filtro: ¿Es responsable del cuidado permanente de niños, niñas o adolescentes?
- G4. Pensando en las condiciones ambientales de su entorno, ¿este/os ha(n) significado para usted? Tener dificultad para realizar actividades de aseo e higiene (bañarse, ir al baño); Tener menos productos para su consumo (agua, verduras, frutas, carne); Ver destruidos o perdidos los sitios históricos o de valor cultural y patrimonial para la comunidad: Por una parte, muchos entrevistados no comprendieron el concepto “condiciones ambientales de su entorno”. Por otra, tuvieron dificultades en relación a los aspectos medidos, especialmente, “Ver destruidos o perdidos los sitios históricos o de valor cultural y patrimonial para la comunidad”, el cual además, no se relacionaría a un impacto directo en las personas, tal como sí lo hacen los otros aspectos medidos. Lo anterior implicó que la mayoría de las respuestas entregadas no correspondieron a la intención de la pregunta. Dada esta situación, se sugirió entregar una definición, al encuestado, de “condiciones ambientales de su entorno”, eliminar “Ver destruidos

o perdidos los sitios históricos o de valor cultural y patrimonial para la comunidad”, y separar y reformular la pregunta: 1. ¿Las condiciones ambientales de su entorno han significado para usted tener dificultad para realizar actividades de aseo e higiene (bañarse, ir al baño)? 2. ¿Las condiciones ambientales de su entorno han significado para usted tener menos productos para su consumo (agua, verduras, frutas, carne)?

- J1. Ahora por favor dígame cuán importante es para usted cada uno de los siguientes aspectos de un trabajo. ¿Cuán importante es...? La autonomía o poder de autogestión en el trabajo; El reconocimiento de su trabajo; La formación o aprendizaje que recibe; La posibilidad de trabajo a la distancia o teletrabajo: Se vio un bajo nivel de comprensión frente a “La autonomía o poder de autogestión en el trabajo”, siendo la palabra “autogestión” la que generó mayores dificultades. Frente a “La formación o aprendizaje que recibe” se observaron dudas en cuanto a la distinción entre “formación” (que fue entendida como capacitación externa al trabajo) y “aprendizaje” (competencias adquiridas en el lugar de trabajo). Por tanto, se sugirió, para el primer caso, simplificarlo y, para el segundo, especificarlo: 1. La autonomía para realizar su trabajo. 2. La posibilidad de formarse o aprender en el lugar de trabajo.
- J2. En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos de su trabajo o de su último trabajo, negocio o actividad principal? (Incorpora los mismos elementos a evaluar que la pregunta anterior.): Se percibieron dificultades en esta pregunta dado que algunos entrevistados interpretaron que se refiere a una evaluación de un superior y/o una autoevaluación en el lugar de trabajo. Por esto, se sugirió direccionar la pregunta a una evaluación de satisfacción y simplificar su formulación: En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de su actual trabajo o de su último trabajo? Además, se recomendó incluir una pregunta filtro: ¿Ha trabajado alguna vez?

## Anexo 2: Experiencia Encuestadores EBS

Experiencia en encuestas	Encuestadores		Encuestas	
	N°	%	N°	%
<b>Encuestas CASEN</b>	<b>95</b>	<b>52,5%</b>	<b>7.176</b>	<b>65,6%</b>
Encuesta Casen 2013	38	21,0%	3.072	28,1%
Encuesta Casen 2015	48	26,5%	3.785	34,6%
Encuesta Casen 2017	44	24,3%	3.590	32,8%
Encuesta Casen en Pandemia 2020	70	38,7%	5.319	48,6%
<b>Estudio Longitudinal Social de Chile</b>	<b>87</b>	<b>48,1%</b>	<b>6.577</b>	<b>60,1%</b>
Encuesta Longitudinal Social de Chile (COES) 2016	34	18,8%	2.706	24,7%
Encuesta Longitudinal Social de Chile (COES) 2017	42	23,2%	3.430	31,3%
Encuesta Longitudinal Social de Chile (COES) 2018	45	24,9%	3.826	35,0%
Encuesta Longitudinal Social de Chile (COES) 2019	56	30,9%	4.426	40,4%
Encuesta Longitudinal Social de Chile (COES) 2020	72	39,8%	5.662	51,7%
<b>Encuestas de Ocupación y Desocupación</b>	<b>82</b>	<b>45,3%</b>	<b>6.112</b>	<b>55,9%</b>
Encuesta de Ocupación y Desocupación Universidad de Chile (EOD) 2018	35	19,3%	1.993	18,2%
Encuesta de Ocupación y Desocupación Universidad de Chile (EOD) 2019	45	24,9%	2.589	23,7%
Encuesta de Ocupación y Desocupación Universidad de Chile (EOD) 2020	74	40,9%	5.725	52,3%
<b>Termómetro Social</b>	<b>36</b>	<b>19,9%</b>	<b>2.461</b>	<b>22,5%</b>
Termómetro Social 2019	31	17,1%	2.276	20,8%
Termómetro Social 2020	27	14,9%	1.629	14,9%

Experiencia en encuestas	Encuestadores		Encuestas	
	N°	%	N°	%
<b>Encuesta Longitudinal Primera Infancia (ELPI)</b>	<b>51</b>	<b>28,2%</b>	<b>3.846</b>	<b>35,1%</b>
Encuesta Longitudinal Primera Infancia 2012	34	18,8%	2.242	20,5%
Encuesta Longitudinal Primera Infancia 2017	39	21,5%	2.783	25,4%
<b>Otras Encuestas</b>				
Otra encuesta socioeconómica o de opinión	74	40,9%	4.262	39,0%
<b>Experiencia en Encuestas</b>	<b>169</b>	<b>93,4%</b>	<b>10.781</b>	<b>98,5%</b>
<b>Total Encuestadores</b>	<b>181</b>	<b>100,0%</b>	<b>10.942</b>	<b>100,0%</b>

### Anexo 3: Fórmulas utilizadas para el cálculo de cada uno de los indicadores

Respecto a los indicadores de trabajo de campo, las fórmulas utilizadas para el cálculo de cada uno de los indicadores<sup>15</sup> son:

Tasa de respuesta: Es la proporción de entrevistas logradas en relación a todas las direcciones visitadas.

$$TRR = \frac{E}{(E + R + NC + O + MD + DD)}$$

Tasa de cooperación: Es la proporción de entrevistas realizadas en relación a todos los contactos realizados.

$$TCC = \frac{E}{(E + R + O)}$$

Tasa de rechazo: Proporción de rechazos en relación a todas las direcciones visitadas.

$$TR = \frac{R}{(E + R + NC + O + MD + DD)}$$

Tasa de contacto: Proporción de contactos sobre el total de direcciones visitadas.

$$TC = \frac{(E + R + O)}{(E + R + NC + O + MD + DD)}$$

---

<sup>15</sup> Los indicadores son la versión conservadora presentada en Standar Definitions 2017, AAPOR.  
[https://www.aapor.org/AAPOR\\_Main/media/publications/Standard-Definitions20169theditionfinal.pdf](https://www.aapor.org/AAPOR_Main/media/publications/Standard-Definitions20169theditionfinal.pdf)

Donde:

*E* = Entrevista (realizada)

*R* = Entrevista rechazada (rechazo)

*NC* = Entrevistado no disponible (no contesta)

*O* = Otro motivo de no entrevista (especificación del motivo)

*MD* = Otros problemas de direcciones (acceso, uso de la propiedad, etc.)

*DD* = Dirección no ubicable (dirección desconocida)