



INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

**DESUC**  
Dirección de Estudios  
Sociales

**ENCUESTA PAIS**  
**PERCEPCIONES, ACTITUDES**  
**E INFORMACIÓN SOCIAL**

**Informe metodológico**

**Elaborado por la Dirección de Estudios Sociales (DESUC)**  
**Pontificia Universidad Católica de Chile**  
**junio 2021**

## Contenido

I. Ficha resumen.....	3
II. Características de la muestra levantada .....	3
III. Estrategia de levantamiento .....	5
IV. Fechas y tiempos de ejecución.....	5
V. Tasas de logro y calidad del levantamiento.....	6

## I. Ficha resumen

<b>Técnica</b>	:	Encuesta telefónica con metodología CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing)
<b>Universo</b>	:	Personas del territorio nacional que viven en un hogar y disponen de un teléfono celular de uso propio. Hombres y mujeres de 18 años o más.
<b>Marco Muestral</b>	:	Registro de 13.473 teléfonos celulares. La generación del marco muestral fue a través del sistema RDD (Random Digit Dialing)
<b>Muestra efectiva</b>	:	1.290 casos.
<b>Ponderación</b>	:	La muestra fue calibrada según segmentos de región, sexo y edad a partir de datos censales 2017. Se calibró además por nivel socioeconómico, considerando la distribución nacional estimada por AIM (2019) según datos de la Encuesta CASEN (2013, 2015 y 2017).
<b>Fecha levantamiento</b>	:	Miércoles 19 de mayo al lunes 31 de mayo
<b>Tasa de respuesta (RR1)</b>	:	12,4%
<b>Tasa de rechazo (TR1)</b>	:	23,1%

## II. Características de la muestra levantada

La Tabla 1 exhibe la distribución final de la muestra según **sexo** para muestra no ponderada y ponderada. El efecto del ponderador ayuda a controlar el efecto de una mayor presencia de mujeres en la muestra final.

**Tabla 1: Distribución por Sexo (%)**

<b>Sexo</b>	<b>No ponderado</b>	<b>Ponderado</b>
Hombre	41,1	48,3
Mujer	58,9	51,7

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 2, da cuenta de la distribución por **rangos de edad** en la muestra no ponderada y ponderada. Destaca que la muestra levantada es más joven (18-45 años), lo cual se corrige con el factor de ponderación utilizado.

**Tabla 2: Distribución por grupo de Edad (%)**

<b>Rangos de edad</b>	<b>No ponderado</b>	<b>Ponderado</b>
18-30	27,1	26,8
31-45	35,3	29,0
46-60	26,0	28,0
61+	11,6	16,2

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 3, nos muestra la distribución por **nivel socioeconómico (NSE)**<sup>1</sup>. La muestra no ponderada tiene mayor presencia de grupos de estrato Alto (ABC1 y C2), así como de estrato Medio (C3). Una mayor presencia del grupo Bajo (D+E) se logra una vez aplicando el factor corrector, como se puede observar en el porcentaje ponderado de la Tabla 3.

**Tabla 3: Distribución por nivel socioeconómico (%)**

<b>NSE</b>	<b>No ponderado</b>	<b>Ponderado</b>
Alto	41,3	24,5
Medio	30,9	25,2
Bajo	27,8	50,3

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, la Tabla 4, exhibe la distribución de la muestra lograda por **regiones** con los datos no ponderados y ponderados.

**Tabla 4: Distribución regional (%)**

<b>Región</b>	<b>No ponderado</b>	<b>Ponderado</b>
Región de Arica y Parinacota	1,9	1,3
Región de Tarapacá	1,4	1,8
Región de Antofagasta	3,6	3,4
Región de Atacama	1,1	1,6
Región de Coquimbo	5,8	4,2
Región de Valparaíso	12,0	10,5
Región Metropolitana de Santiago	35,7	40,9
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	6,7	5,1
Región del Maule	7,8	5,9
Región del Ñuble	2,7	2,7
Región del Biobío	7,4	8,8
Región de la Araucanía	5,0	5,4
Región de Los Ríos	2,2	2,2
Región de Los Lagos	5,2	4,7
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	0,3	0,6
Región de Magallanes y la Antártica Chilena	0,9	1,0

Fuente: Elaboración propia

Considerando los datos de la Tabla 4, la muestra efectiva lograda tiene una proporción menor de casos en la Región Metropolitana si se compara con el resto de las regiones. Para el trabajo analítico, el uso del ponderador aumenta la proporción en la Región Metropolitana al estándar censal 2017.

<sup>1</sup> La construcción de Grupo Socioeconómico responde a la clasificación propuesta por AIM (2019) en base a datos de la Encuesta CASEN 2013, 2015 y 2017. Se consideran cuatro elementos para su cálculo: nivel educativo del jefe de hogar, ocupación del jefe de hogar, cantidad de miembros del hogar e ingresos del grupo familiar.

### III. Estrategia de levantamiento

La encuesta se aplicó a través de entrevistas telefónicas. Este tipo de técnica tiene ventajas y desventajas propias de cualquier método de recolección de información, pero que resultaban adecuadas para su uso en el contexto de la investigación.

Dentro de las ventajas, permite el levantamiento de información en un **tiempo significativamente menor** al de encuestas cara a cara. Esto es principalmente beneficioso en un estudio que busca la recopilación de datos en un período de tiempo acotado. Este tipo de encuesta también permite **controlar el seguimiento de instrucciones** y monitoreo del proceso al ser ejecutada por un operador telefónico, el que sigue un protocolo estricto de aplicación. Del mismo modo, la técnica permite **supervisión directa y revisión de datos** a través de la grabación de todas las llamadas realizadas. Por último, el sistema telefónico permite la **consolidación de la base de datos** evitando errores de procesamiento o de captura de datos.

En cuanto a las desventajas, se cuenta la demanda de una **menor complejidad que los cuestionarios** presenciales, es decir, las encuestas no pueden situarse sobre cierto umbral de complejidad y sofisticación, de modo de no alterar la validez de la información obtenida. Esto es especialmente relevante cuando se trata de una población específica que puede verse enfrentada a barreras tecnológicas debido a la no presencialidad. Esto también puede influir en **tasas de rechazo más altas** que en las encuestas cara a cara.

### IV. Fechas y tiempos de ejecución

- La encuesta fue aplicada entre el miércoles 19 y el lunes 31 de mayo entre las 10:00 y las 20:00 horas, a un total de 1.290 casos validados.
- La asignación de registros telefónicos fue hecha de forma aleatoria a los operadores.
- El levantamiento de datos se realizó acorde a las normas de trabajo establecidas en el Call Center DESUC, respetando horarios de llamados y protocolos de contacto y presentación.
- Con respecto a los tiempos de duración de la encuesta, ésta fluctuó entre los 11,2 minutos como tiempo mínimo y 76,9 minutos como tiempo máximo, **con una media de 22,8 minutos**.

## **V. Tasas de logro y calidad del levantamiento**

Para dar confiabilidad sobre el procedimiento y uso de la muestra telefónica, se debe considerar, además del tamaño efectivo de la muestra, los indicadores de logro en base a la metodología aplicada. En este sentido, bajo el contexto de que una encuesta telefónica tiene bajas tasas de contactabilidad y, por ende, bajas tasas de respuesta, es necesario transparentar la magnitud de estos indicadores.

Para estos efectos, DESUC utiliza los estándares y clasificaciones sugeridas por la Asociación Americana para Investigaciones de Opinión Pública (AAPOR).

Respecto a los tipos de clasificaciones que podrían darse respecto a una encuesta, AAPOR establece que esta clasificación involucra cuatro grandes grupos: 1) Entrevistados, 2) Elegibles que no son entrevistados (No Encuestado), 3) Casos de elegibilidad desconocida, no entrevistados y, 4) Casos que no son elegibles.

Los entrevistados, a su vez, se dividen en dos grupos: a) completos y b) parciales. Con respecto al grado de completitud de una encuesta, la AAPOR propone varias definiciones dependiendo del tipo de encuesta, el tipo de preguntas, etc., la cual debe ser explicitada para la correcta codificación del instrumento aplicado. DESUC utiliza la siguiente definición para diferenciar encuestas parciales de aquellas completas: Menos del 50% de las preguntas esenciales sin responder (que no sean negaciones o no respuestas) cuenta como no respuesta. Entre el 50%-80% respondido equivale a respuesta parcial. Más del 80% respondido se considera como respuesta completa.

En relación con los elegibles no entrevistados, éstos se obtienen a partir de tres tipos de no respuesta: a) aquellos que rechazaron la encuesta o aquellos en donde la encuesta fue interrumpida, b) no contactos y, c) otros.

El primer tipo corresponde a los casos en donde existió algún tipo de contacto a través del registro telefónico, pero hubo declinación en la realización de la entrevista o la aplicación del instrumento, o cuando se logró iniciar, pero esta es interrumpida repentinamente.

El segundo tipo corresponde a situaciones en donde i) se impide el acceso al potencial entrevistado, ii) el entrevistado no se encuentra o no está disponible para responder la encuesta. Por último, los otros casos representan instancias en donde a pesar de no haber un rechazo de la encuesta por parte del encuestado, la entrevista no puede llevarse a cabo debido a que el informante se encuentra impedido física o mentalmente para llevar a cabo esta o existe problemas de lenguaje u otras razones de diversa índole.

Los casos de elegibilidad desconocida y no entrevistados incluyen situaciones en donde se desconoce si hay un potencial respondente y, aquellos casos en donde si bien se sabe que hay un potencial respondente, se desconoce si este es idóneo para el estudio.

Los no elegibles corresponden a: a) respondentes fuera de muestra, b) personas no elegibles y c) situaciones en que los cupos ya han sido llenados.

La AAPOR propone una serie de índices para clasificar los resultados del trabajo de campo, los cuales se describen a continuación:

E = Entrevista Completa

P = Entrevista Parcial

R = Entrevistado Rechazó la Entrevista o Quiebre en la Entrevista

NC = Unidades No Contactadas

O = Otro motivo de No Entrevista

UE = Se desconoce si existe entrevistado elegible

UO= Se desconoce si entrevistado es elegible/otra razón de elegibilidad desconocida

e= proporción estimada que calificaría de las unidades que no se sabe si califican.

A partir de esta información, se pueden clasificar los códigos de acuerdo con el resultado obtenido en cada llamado y así calcular los indicadores de rendimiento y calidad para el proceso de encuestaje. La Tabla 5 se resume esta clasificación.

**Tabla 5**  
**Clasificación de Códigos de Disposición Final para Muestra PAIS**

<b>Descripción</b>	<b>Registros</b>	<b>%</b>
Encuestas completas (E)	1.305 <sup>2</sup>	9,7%
Encuestas parciales (P)	105	0,8%
Rechazos (R)	2.442	18,1%
No contacto (NC)	1.389	10,3%
Otro (O)	0	0,0%
Elegibilidad desconocida (UE)	5.321	39,5%
Otro desconocido (UO)	0	0,0%
No elegible	2.911	21,6%
Proporción elegibilidad (e) <sup>3</sup>	0,643	100,0%

Fuente: Elaboración propia

<sup>2</sup> El número de encuestas completas no coincide con el número de encuestas analizadas, dado que hay un proceso de supervisión y validación donde este número puede disminuir.

<sup>3</sup> La proporción de elegibilidad (e) calcula la proporción estimada de la muestra con elegibilidad desconocida que podría haber sido elegible. Para su cálculo, se toma la cantidad de registros elegibles sobre el total de registros elegibles y no elegibles.

Con la información de la Tabla 5 es posible calcular las tasas de rendimiento de la muestra en el estudio (Tabla 6). En particular, se calcularon tasas de respuesta, tasas de cooperación, tasas de rechazo y tasas de contacto, las cuales son descritas a continuación:

- **Tasas de respuesta (TRR):** número de entrevistas completas, dividido por el número de unidades que califican para responder la encuesta. Este indicador variará en su fórmula según la clasificación de respuesta parcial.
- **Tasa de Cooperación (TCoop):** número de encuestas respondidas dividido por todas las unidades elegibles que fueron alguna vez contactadas. Este indicador variará en su fórmula según la clasificación de respuesta parcial.
- **Tasa de Rechazo (TR):** considera todas las unidades que se rehusaron o negaron a cooperar con una encuesta o no pudieron concretar su cooperación, dividido por todas las unidades que califican para contestar la encuesta. Este indicador variará en su fórmula según la clasificación de si son o no elegibles.
- **Tasa de Contacto (TC):** Es la proporción de todos los casos en los cuales algún miembro de la unidad fue exitosamente contactado. Este indicador variará en su fórmula según la clasificación de elegibilidad.

**Tabla 6**  
**Tasas de Rendimiento de la muestra**

Tipo	Código	Fórmula	Valor tasa
<b>Tasa Respuesta (TRR)</b>	<b>TRR1</b>	$\frac{E}{(E + P) + (R + NC + O) + (UE + UO)}$	12,4%
	<b>TRR2</b>	$\frac{E + P}{(E + P) + (R + NC + O) + (UE + UO)}$	13,3%
	<b>TRR3</b>	$\frac{E}{(E + P) + (R + NC + O) + e(UE + UO)}$	15,1%
	<b>TRR4</b>	$\frac{E + P}{(E + P) + (R + NC + O) + e(UE + UO)}$	16,3%
<b>Tasa Cooperación (TCoop)</b>	<b>TCoop1</b>	$\frac{E}{(E + P) + (R + O)}$	33,9%
	<b>TCoop2</b>	$\frac{E + P}{(E + P) + (R + O)}$	36,6%
	<b>TCoop3</b>	$\frac{E}{(E + P) + (R)}$	33,9%
	<b>TCoop4</b>	$\frac{E + P}{(E + P) + (R)}$	36,6%
<b>Tasa Rechazo (TR)</b>	<b>TR1</b>	$\frac{R}{(E + P) + (R + NC + O) + (UE + UO)}$	23,1%

	<b>TR2</b>	$\frac{R}{(E + P) + (R + NC + O) + e(UE + UO)}$	28,2%
	<b>TR3</b>	$\frac{R}{(E + P) + (R + NC + O)}$	46,6%
<b>Tasa Contacto (TC)</b>	<b>TC1</b>	$\frac{(E + P) + R + O}{(E + P) + (R + NC + O) + (UE + UO)}$	36,5%
	<b>TC2</b>	$\frac{(E + P) + R + O}{(E + P) + (R + NC + O) + e(UE + UO)}$	44,5%
	<b>TC3</b>	$\frac{(E + P) + R + O}{(E + P) + (R + NC + O)}$	73,5%