

LEVANTAMIENTO VII RONDA DE LA ENCUESTA DE PROTECCIÓN SOCIAL

Informe trabajo de campo

Abril, 2021



Contenido

1. Introducción

1. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

2.1 Logro de encuestas y estadísticas del trabajo de campo de la encuesta Presencial

2.2 Logro de Trabajo de campo y estadísticas de la encuesta de Continuidad.....

2.3 Logro de Trabajo de campo y estadísticas de la Re-Entrevista

2.4 Supervisión y control de calidad.....

2.4.1 Supervisión en la encuesta Presencial.....

2.4.2 Supervisión de las encuestas telefónicas.....

3

4

5

7

9

13

13

14

1. INTRODUCCIÓN

En este informe se detallan las actividades del trabajo de campo desarrolladas durante la VII Ronda de la Encuesta de Protección Social, así como los desafíos que se presentaron para la coordinación y gestión del proyecto.

Por actividad de campo se entiende al proceso de levantamiento de encuestas y a todos aquellos procesos asociados para su adecuada ejecución. Este puede ser descrito en dos momentos, el primero de ellos corresponde al levantamiento de encuestas realizado de manera presencial entre el 14 de diciembre de 2019 y 22 de marzo de 2020 cuando, a nivel nacional, se tomaron las primeras medidas de confinamiento como consecuencia de la llegada del virus SARS-CoV-2. El segundo momento corresponde al levantamiento de encuestas realizado de manera telefónica, que compendió desde el 28 de agosto hasta el 10 de diciembre de 2020.

A su vez, las actividades del trabajo de campo de las encuesta presencial y telefónica se pueden describir cronológicamente tomando en cuenta la preparación y ejecución del mismo.

1. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

Tomando en cuenta el total de la muestra de panel entrevistada en la EPS, tanto en su fase presencial como la etapa complementaria de contacto telefónico (continuidad), Ipsos logró un total de 13.951 encuestas efectivas.

Cabe destacar que, si bien las encuestas Presencial y de Continuidad estuvieron dirigidas a una misma población en dos momentos del tiempo diferente, no es aconsejable, por el momento, tratarlas como una única muestra. Esto se debe a las conclusiones obtenidas en el estudio sobre Factibilidad de Combinación de las muestras de corte transversal de estas dos encuestas, realizado a pedido de la SPS. En dicho informe, la evidencia recolectada y analizada, indican que no es posible concluir que las muestras sean estadísticamente iguales. Sin embargo, tal como se indica en el Informe referido, se requiere continuar este análisis para concluir definitivamente acerca de la posibilidad de emplear o no estas encuestas en forma conjunta.

En el siguiente cuadro se observa el detalle del logro de encuestas por región y a nivel nacional, para ambas etapas de la EPS VII Ronda:

Tabla 1. Logro de encuestas efectivas EPS VII Ronda, encuesta Presencial, según región de los panelistas

Región	Encuestas presenciales	Encuestas telefónicas (continuidad)	Total de panelistas encuestados
TARAPACÁ	94	69	163
ANTOFAGASTA	302	98	400
ATACAMA	228	102	330
COQUIMBO	299	262	561
VALPARAÍSO	669	342	1011
LIBERTADOR BERNARDO OHIGGINS	354	678	1032
MAULE	318	489	807
BIOBÍO	1.216	411	1.627
ARAUCANÍA	225	539	764
LOS LAGOS	675	167	842
AYSÉN	36	25	61
MAGALLANES	111	59	170
METROPOLITANA	3.700	1.710	5.410
LOS RÍOS	217	58	275
ARICA Y PARINACOTA	92	71	163
ÑUBLE	119	216	335
TOTAL	8.655	5.296	13.951

Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

Para el caso de la encuesta de continuidad, cabe destacar que se logró superar el mínimo comprometido de 5.000 casos, definidos en los términos de referencia del contrato correspondiente, como se puede observar en esta misma tabla.

Adicionalmente, se logró re-entrevistar a un total de 2.225 personas que habían contestado la EPS presencial que se interrumpió por la pandemia, muestra que representa un insumo relevante para estudiar el impacto de la crisis sanitaria en variables laborales y previsionales de los chilenos.

2.1 Logro de encuestas y estadísticas del trabajo de campo de la encuesta Presencial

El trabajo de campo presencial se desarrolló en un periodo de 102 días, obteniéndose un total de 8.655 entrevistas válidamente aplicadas, 14.270 registros con CDF (direcciones de panelistas recorridas) y 20.678 visitas efectuadas en todas las regiones del país.

Tabla 2. Resumen de direcciones visitadas, encuestas aplicadas y porcentaje de logro en la encuesta Presencial

Muestra Nominal	Muestra Objetivo	Total direcciones con CDF	Total Encuestas aplicadas	Porcentaje de logro
24.883	18.000	14.270	8.655	48%

Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

Las encuestas aplicadas a la fecha de cierre parcial en marzo, producto de la pandemia correspondió a un 48% de logro respecto de la muestra objetivo de la EPS VII RONDA, logro que fue evaluado positivamente por la SPS tomando en cuenta el contexto en que se encontraba el país luego del estallido social de octubre de 2019, así como el período estival en que se llevó a cabo este trabajo de levantamiento (diciembre a marzo).

La siguiente tabla resume la información del terreno presencial, con el número de panelistas visitados, el total de entrevistas logradas por región, con su respectiva tasa de respuesta y porcentaje de logro respecto de la muestra objetivo:

Tabla 3. Recuento de direcciones visitadas y encuestas efectivas por región en la encuesta Presencial

Región	Total direcciones visitadas	Total entrevistas completas por región	Tasa de respuesta	Porcentaje de logro al 22 de marzo*
TARAPACÁ	208	94	45%	34%
ANTOFAGASTA	585	302	52%	54%
ATACAMA	399	228	57%	67%
COQUIMBO	419	299	71%	36%
VALPARAÍSO	1.155	669	58%	36%
LIBERTADOR BERNARDO OHIGGINS	636	354	56%	37%
MAULE	582	318	55%	28%
BIOBÍO	1.766	1.216	69%	73%
ARAUCANÍA	348	225	65%	25%
LOS LAGOS	1.049	675	64%	69%
AYSÉN	85	36	42%	28%
MAGALLANES	128	111	87%	61%
METROPOLITANA	6.050	3.700	61%	55%
LOS RÍOS	377	217	58%	70%

Región	Total direcciones visitadas	Total entrevistas completas por región	Tasa de respuesta	Porcentaje de logro al 22 de marzo*
ARICA Y PARINACOTA	203	92	45%	41%
ÑUBLE	198	119	60%	31%
TOTAL	14.188	8.655	61%	48%

* Porcentaje de logro respecto a la muestra objetivo de 18.000 casos a nivel nacional.

Fuente: Ipsos Public Affairs – EPS VII RONDA

Se destaca el 61% de tasa de respuesta obtenida a la fecha de cierre del terreno presencial en marzo, número que venía subiendo con el avance de las semanas en terreno, en la medida que se iban visitando los hogares un mayor número de veces y concretando con ello los agendamientos que el personal de terreno generaba en visitas preliminares o porque finalmente se lograba ubicar a los panelistas luego de intentos fallidos.

En la **Tabla 4**, se exponen los principales indicadores de logro a nivel agregado para la encuesta presencial, específicamente las tasas de logro, de respuesta, de cooperación, de rechazo y de contacto.

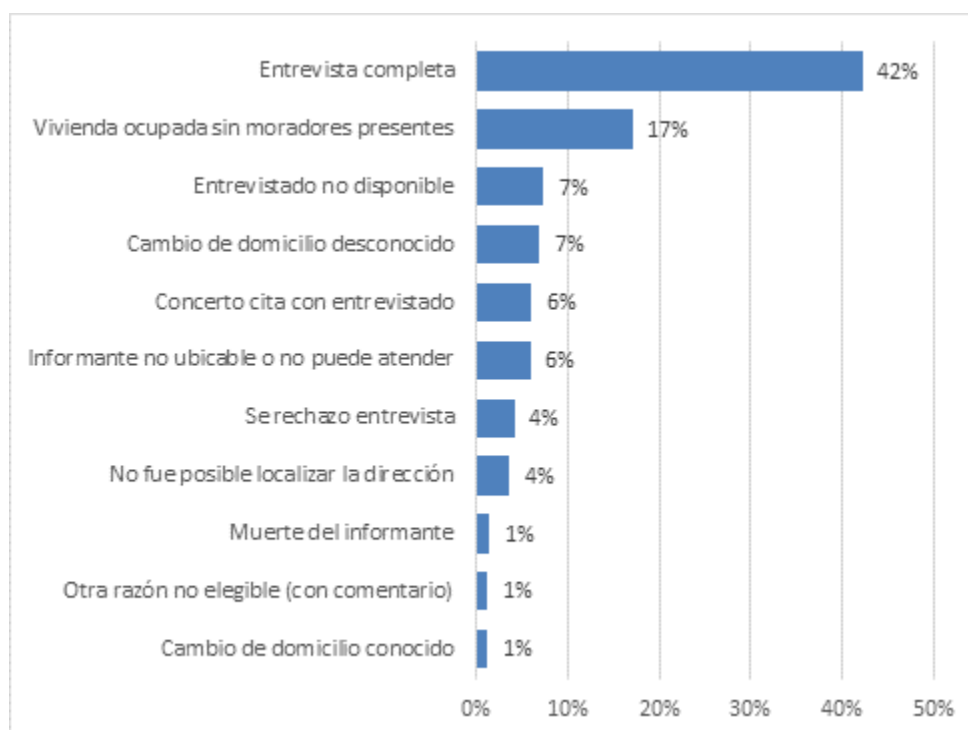
Tabla 4. Indicadores de logro de la encuesta Presencial (pre-pandemia)

Indicadores de logro	Porcentaje
Tasa de logro (*)	62%
Tasa de respuesta (*)	61%
Tasa de cooperación (*)	61%
Tasa de rechazo (*)	5%
Tasa de contacto	71%

Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

Sobre los códigos de disposición final obtenidos durante el levantamiento presencial, del total de 20.678 visitas, se evidencia que las mayores dificultades para lograr las encuestas estuvieron en la imposibilidad de encontrar a un número importante de panelistas al momento de la visita: 17% de los CDF termina con una vivienda ocupada sin moradores presentes, un 7% con un entrevistado no disponible cambios de domicilio 7%, informante inubicable 6% y un 4% de casos en la imposibilidad de ubicar la dirección de referencia:

Figura 1. Principales CDF sobre el total de 20.678 visitas presenciales de la encuesta Presencial



Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

2.2 Logro de Trabajo de campo y estadísticas de la encuesta de Continuidad

La encuesta de Continuidad, como se menciona anteriormente, tuvo el objetivo de encuestar a los panelistas que no fueron entrevistados en la etapa presencial desarrollada previo al inicio de la pandemia.

En virtud que la continuidad del proyecto de levantamiento original implicó proceder a la aplicación de un método diferente de recolección de datos, el principal desafío estuvo en disponer de números telefónicos fidedignos y actualizados de toda la muestra.

Dado que la base de datos del panel contaba al inicio de este proyecto con 17.217 de 24.883 registros con teléfono y que, además, estos teléfonos no se encontraban validados, la actividad de poblamiento se hizo indispensable para preparar el trabajo de campo con el objetivo de conseguir la muestra definida para el estudio. De acuerdo con lo solicitado por la SPS, y en base a los alcances establecidos en el contrato del proyecto, Ipsos ejecutó esta tarea bajo un protocolo que asegurara resguardar la confidencialidad de la información sensible que se estaba manejando, toda vez que el poblamiento de datos sería realizado por un tercero.

Es importante destacar que, además del trabajo de poblamiento, Ipsos realizó la depuración de la base de datos de teléfonos proveniente del panel histórico de la EPS entregada por la SPS, y de la base de datos de contacto levantada en la EPS presencial entre diciembre de 2019 y marzo de 2020. En este trabajo de depuración se verificó que los teléfonos contaran con todos los dígitos necesarios para un llamado efectivo,

dejando la base lista para ser trabajada en terreno. Adicionalmente, se limpiaron los correos electrónicos, para que la base resultante tuviera la menor cantidad posible de errores.

En total, se contabilizan 93 días corridos de trabajo de campo para esta encuesta, recorriéndose 15.209 registros y lográndose un total de 5.296 encuestas finalizadas. Considerando este dato, obtuvo un logro de encuestas que representa el 106% de la muestra objetivo:

Tabla 5. Resumen de recorrido, encuestas finalizadas y porcentaje de logro en la encuesta de Continuidad

Muestra Nominal	Muestra Objetivo	Total casos con CDF	Total Encuestas finalizadas	Porcentaje de logro
16.227	5.000	15.209	5.296	106%

Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

Respecto a los porcentajes de logro por región, los más altos se dieron en la región de la Araucanía y Ñuble y Magallanes. Por el contrario, las regiones con resultados más bajos son Antofagasta y Aysén.

En la **Tabla 6**, se expone la cantidad de encuestas aplicadas por región en la encuesta telefónica de continuidad y el porcentaje de logro al cierre del levantamiento.

Cabe señalar que la muestra objetivo por región se estableció de manera proporcional a los tamaños de la muestra nominal disponible para cada una de ellas:

Tabla 6. Porcentaje de logro por región en la encuesta de Continuidad

	Región	Muestra Objetivo	Total de Encuestas Aplicadas	Porcentaje de Logro
1	TARAPACÁ	82	69	84%
2	ANTOFAGASTA	149	98	66%
3	ATACAMA	79	102	129%
4	COQUIMBO	259	262	101%
5	VALPARAÍSO	247	342	138%
6	LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	636	678	107%
7	MAULE	416	489	118%
8	BIOBÍO	384	411	107%
9	ARAUCANÍA	322	539	167%
10	LOS LAGOS	219	167	76%
11	AYSÉN	48	25	52%
12	MAGALLANES	39	59	152%
13	METROPOLITANA	1.868	1.710	92%
14	LOS RÍOS	53	58	109%
15	ARICA Y PARINACOTA	68	71	105%
16	ÑUBLE	131	216	165%
	TOTAL DE DIRECCIONES	5.000	5.296	106%

Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

En la **Tabla 7**, se exponen los principales indicadores de logro a nivel agregado para la encuesta de continuidad, específicamente las tasas de logro, de respuesta, de cooperación, de rechazo y de contacto.

Tabla 7. Indicadores de logro de la encuesta de Continuidad

Indicadores de logro	Porcentaje
Tasa de logro (*)	35%
Tasa de respuesta (*)	35%
Tasa de cooperación (*)	78%
Tasa de rechazo (*)	10%
Tasa de contacto	45%

Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

En primer lugar, se puede señalar que la tasa de contacto llegó a un 45%. Este indicador mide la proporción de registros contactados sobre el total de registros recorridos y, por lo tanto, indica que 4 de cada 10 fueron contactados de manera exitosa ya sea para aplicar la encuesta o rechazarla, entre otras alternativas. De este dato se infiere que 55% de los registros no fue contactado lo cual se debió a diversos motivos siendo el más frecuente no contestar el teléfono o haber llamado a un teléfono que no correspondía al panelista.

En segundo lugar, la tasa de cooperación llegó al 78%. Este indicador mide la cantidad de panelistas que respondieron la entrevista completa sobre el total de registros que fueron contactados. Este indicador se valora positivamente, dado que existió una buena disposición de los panelistas a responder la encuesta una vez que se pasaba la barrera del contacto inicial.

En tercer lugar, se observa una tasa de logro de 35% que indica la proporción de encuestas aplicadas sobre el total de registros recorridos. Este indicador global fue creciendo paulatinamente con el avance del levantamiento y significativamente cuando se pasó a la estrategia de visitar los hogares para conseguir números de teléfono actualizados.

Finalmente, la tasa de rechazo se mantuvo en un nivel bajo, cerrando el terreno en un 10%, porcentaje mayor a lo obtenido en la etapa presencial (5%).

2.3 Logro de Trabajo de campo y estadísticas de la Re-Entrevista

La encuesta de Re-Entrevista se desarrolló entre el 28 de agosto y el 19 de octubre. Esta encuesta tuvo el objetivo de entrevistar nuevamente a los panelistas que respondieron la encuesta en la etapa presencial previo al inicio de la pandemia, para medir los efectos de la crisis sanitaria en los indicadores laborales y previsionales.

En total, se contabilizaron 52 días de levantamiento de información, 2.225 encuestas finalizadas, y el recorrido completo de los 5.907 registros de la muestra, sobre los que hizo un total de 15.119 llamadas telefónicas.

Tabla 8. Resumen de llamadas, encuestas finalizadas y porcentaje de logro en la encuesta de Continuidad

Muestra Nominal	Muestra Objetivo	Total de casos con CDF (personas llamadas)	Total de Encuestas Finalizadas	Porcentaje de Logro
5.907 ¹	1.800	5.907	2.225	124%

Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

El número de encuestas finalizadas (2.225) representó un 124% de porcentaje de logro sobre la muestra mínima que se fijó como objetivo (1.800 encuestas).

La distribución de la muestra a nivel regional tuvo muy buena dispersión de los casos obtenidos a lo largo de todo Chile, como se aprecia en la **Tabla 9**.

Tabla 9. Porcentaje de logro por región en la encuesta de Re-Entrevista

	Región	Muestra Objetivo proporcional	Encuestas aplicadas	Porcentaje de logro
1	TARAPACÁ	20	25	122%
2	ANTOFAGASTA	62	56	90%
3	ATACAMA	48	64	135%
4	COQUIMBO	65	86	133%
5	VALPARAÍSO	137	181	132%
6	LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	73	103	141%
7	MAULE	68	92	135%
8	BIOBÍO	245	296	121%
9	ARAUCANÍA	48	56	118%
10	LOS LAGOS	140	154	110%
11	AYSÉN	9	7	79%
12	MAGALLANES	22	21	94%
13	METROPOLITANA	773	964	125%
14	LOS RÍOS	45	59	130%
15	ARICA Y PARINACOTA	19	22	115%
16	ÑUBLE	25	39	158%
	TOTAL	1.800	2.225	124%

Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

Hasta el cierre del levantamiento (19 de octubre de 2020), se logró recorrer el 100% de la muestra nominal (5.907 casos) de la encuesta de Re-Entrevista.

En la **Tabla 10**, se exponen los principales indicadores al cierre del levantamiento, incluyendo las tasas de logro, de respuesta, de cooperación, de rechazo y de contacto.

Tabla 10. Indicadores de logro en la encuesta de Re-Entrevista

Indicadores de logro	Porcentaje
Tasa de logro (*)	37,7%
Tasa de respuesta (*)	38,1%
Tasa de cooperación (*)	80,0%
Tasa de rechazo (*)	4,7%
Tasa de contacto	47,1%

Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

Estos indicadores permiten tener un panorama resumido del levantamiento y una evaluación sencilla del trabajo de contacto. En primer lugar, se puede señalar que la tasa de contacto alcanzó un 47,1%. Este indicador mide la proporción de registros que contestaron el teléfono ya sea para responder la encuesta, concertar una cita o rechazar la entrevista, entre otros. Se excluyen aquellos casos en que, si bien alguien contesta el teléfono, se trata de un número equivocado. De aquí se infiere que en el 52,9% restante de los casos no se logró contactar a la persona seleccionada para contestar la EPS.

Si bien este número puede parecer bajo, se obtuvo por contrapartida una baja tasa de rechazo (4,7%) y una muy buena tasa de cooperación (80%), indicador que mide la cantidad de panelistas que respondieron la entrevista completa sobre el total de registros que contestaron el teléfono. Este resultado es el que hace posible llegar a la muestra objetivo a pesar de la baja tasa de contacto obtenida.

Con todo lo descrito anteriormente, la tasa de logro final de la encuesta fue de 37,7%, dato que indica la proporción de encuestas aplicadas sobre el total de registros llamados.

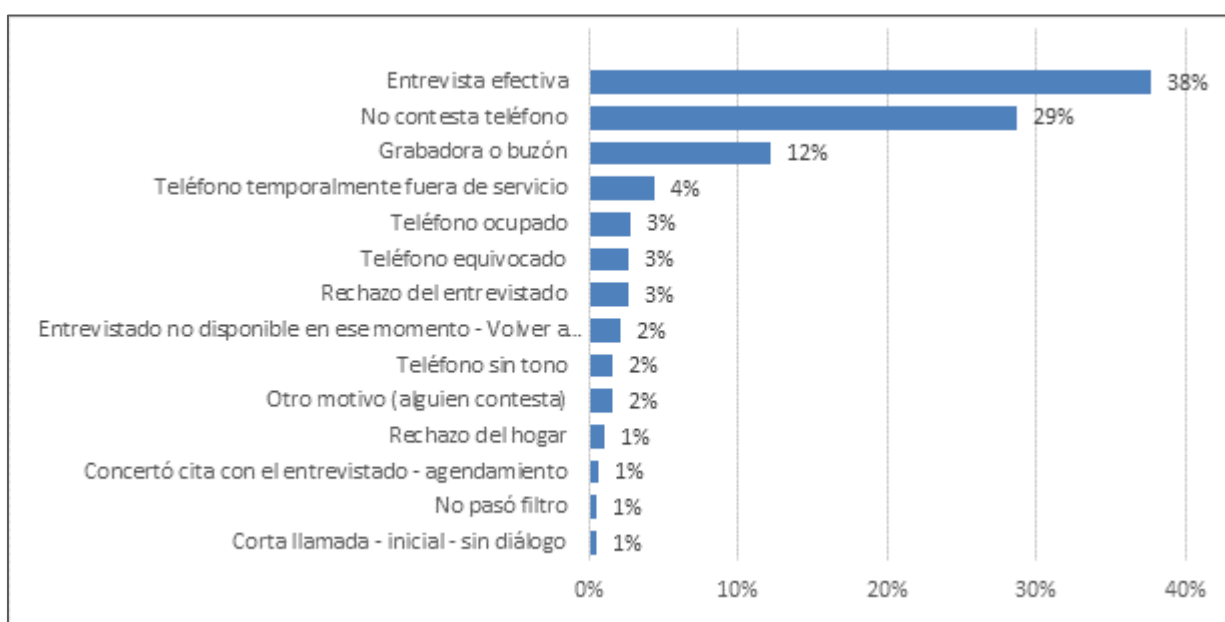
El éxito del logro en la encuesta de Re-Entrevista se debe, de acuerdo con el análisis que Ipsos hace de estas cifras, como de datos más cualitativos reportados por los encuestadores y el equipo de terreno, a una serie de distintos factores, entre los que se destacan los siguientes:

- El buen trabajo del equipo que levantó la encuesta presencial entre noviembre de 2019 y marzo de 2020, antes de la pandemia.
- La pulcritud de los encuestadores al digitar con muy pocos errores el número de contacto entregado en la visita presencial.
- El incentivo entregado para contestar, que fue muy valorado por los entrevistados y que aportó de manera considerable para lograr una buena tasa de cooperación.

- d) El buen funcionamiento de la estrategia de comunicación e información a los entrevistados, que incluyó derivar las dudas a la contraparte, para que por medio de un llamado telefónico la gente se cerciorara de la veracidad del llamado de Ipsos.

Los códigos de disposición final, o CDF, describen el resultado final del registro presente en la base de datos luego de realizada una o más llamadas. Según lo mostrado en el **Figura 2**, del total de 5.904 casos recorridos, el 38% concluyó en una encuesta efectiva. El segundo CDF más recurrente, con 29% de los casos, es “no contestó el teléfono”, lo que grafica la dificultad para encontrar a los panelistas en los distintos intentos que se realizaron durante el trabajo de campo. También se destaca el 12% para el CDF “grabadora o buzón de voz” que aparece en tercer lugar de la lista de la figura:

Figura 2. CDF sobre el total de teléfonos recorridos en la encuesta de Re-Entrevista



Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

El porcentaje de teléfonos con problemas (equivocados, fuera de servicio y sin tono) alcanza un porcentaje bajo, a diferencia de lo ocurrido en la encuesta de continuidad donde costó mucho más obtener tasas de logro que aseguren obtener la muestra fijada para el proyecto.

Si bien se hizo un proceso de poblamiento tanto para Re-Entrevista como para continuidad, la actualización de los teléfonos recogidos presencialmente a través de los propios entrevistados fue un factor relevante para completar la muestra.

2.4 Supervisión y control de calidad

Dado que la VII Ronda de la Encuesta de Protección Social involucró la aplicación de encuestas en dos modalidades, presencial y telefónica, el proceso supervisión se aplicó de distinta manera en cada una. Por un lado, para la encuesta presencial, la supervisión fue implementada desde un enfoque multimodal (visitas a las direcciones, llamados telefónicos y escuchas de las entrevistas), mientras que para las encuestas telefónicas se utilizó únicamente la escucha de audios.

Previo al trabajo de campo presencial y telefónico, se confeccionaron manuales de supervisión con el objetivo de informar los principales aspectos que el equipo encargado para este fin debía considerar. El proceso de supervisión se desarrolló de manera paralela al trabajo de campo y, por lo tanto, su duración fue equivalente al mismo, entre el 14 de diciembre de 2019 y el 22 de marzo de 2020, para el trabajo presencial, con una extensión de un par de días luego de aplicada la última encuesta, y entre el 28 de agosto y el 12 de diciembre para las encuestas telefónicas (incluidas la encuesta de continuidad y Re-Entrevista)

2.4.1 Supervisión en la encuesta Presencial

Para obtener 8.655 encuestas válidas se supervisaron un total de 4.179 encuestas. El porcentaje de supervisión alcanzó un 48% a nivel nacional.

Tabla 11. Totales y porcentaje de supervisión según tipo de cuestionario

Tipo de cuestionario	Total supervisiones	Porcentaje de supervisión
Vivos	3.405	44%
Fallecidos	413	80%
Impedidos	339	100%
Total	4.179	48%

Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

El porcentaje de supervisión estuvo 23 puntos porcentuales por arriba de lo planificado originalmente (25%). En las tres técnicas se supervisó un porcentaje que estuvo por sobre lo comprometido en la propuesta técnica, destacándose la supervisión telefónica que alcanzó un 19% de la muestra, muy por encima del 5% planificado al inicio del proyecto. En la **Tabla 12**, se expone el total y porcentaje de supervisión por técnica.

Tabla 12. Totales y porcentaje de supervisión según técnica de supervisión en la encuesta Presencial

	Total supervisiones	% supervisado
Escucha de audios	1.310	15%
Supervisión Telefónica	1.631	19%
Supervisión Presencial	1.238	14%

Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

Como resultado del proceso de supervisión en la encuesta presencial, se anularon 82 registros, lo que corresponde a un 1% del total supervisado. Respecto a los motivos de anulación, la principal causa se debió a que no había respondiente en la revisión del audio de la entrevista, lo que hacía suponer un fraude de entrevista que luego se corroboró con visitas presenciales a los domicilios de los panelistas, separándose inmediatamente a las personas involucradas del equipo de terreno.

2.4.2 Supervisión de las encuestas telefónicas

Para cumplir el objetivo de monitorear la correcta aplicación metodológica de las encuestas telefónicas (de Continuidad y Re-Entrevista), se trabajó exclusivamente con la escucha de los audios de las encuestas. En ambos estudios telefónicos se alcanzó un 30% de supervisión, cifra superior al 25% comprometido en la propuesta técnica.

Tabla 13. Porcentaje de supervisión según tipo de cuestionario

Tipo de cuestionario	Porcentaje de supervisión Encuesta de Continuidad	Porcentaje de supervisión Encuesta de Re-Entrevista
Vivos	30%	28%
Fallecidos	33%	29%
Impedidos	34%	71%

Fuente: Ipsos Public Affairs – VII Ronda EPS

Como resultado del proceso de supervisión, se anularon 3 registros de la encuesta de Re-Entrevista y 32 de la encuesta de continuidad, en ambos casos representa a menos del 1% de las encuestas ingresadas al sistema, por lo que se puede afirmar que durante el desarrollo del trabajo de campo telefónico no se han identificado problemas críticos que conlleven anulaciones masivas de encuestas. La principal causa de anulación es la aplicación de la encuesta a una persona que no corresponde al panelista (familiares correspondientes a los hogares, pero no a la persona que correspondía).