



Medición de
Satisfacción
Usuaría

Manual de encuestador/a para entrevistas telefónicas y presenciales

MESU 2023

Documento Metodológico MESU N° 2/2024

26 enero 2024

Tabla de Contenidos

I. Presentación	3
II. Antecedentes	3
III. Objetivos.....	4
IV. Descripción de Módulos del Cuestionario MESU 2023 y Definiciones Relevantes.....	5
V. Definiciones de Tipos de Trámites MESU 2023.....	9
VI. Definiciones en Módulo Trato Igualitario.....	11
VII. Definiciones en Módulo de Caracterización Sociodemográfica	12
VIII. Módulos del Instrumento para Recolectar Información	18
IX. Funciones del Equipo de Terreno	20
X. Insumos para la Realización del Trabajo de Campo	22
XI. Proceso de Recolección de Datos	22
XII. Plan de Aseguramiento del Cumplimiento de la Cantidad de Encuestas Comprometidas	26
XIII. Estrategias para Reducir la No Respuesta a nivel de la Pregunta	28
XIV. Plan de Aseguramiento de la Calidad de la Información	29
XV. Plataforma de Aplicación del Cuestionario	29
XVI. Anexo: Cuestionario	31

I. Presentación

La Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda pone a disposición del público el Manual de Encuestador/a de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) 2023, el cual se basa en el documento del mismo nombre usado en terreno por el proveedor adjudicatario del levantamiento de la encuesta (CADEM). Este Manual describe los objetivos de instrumento, detalla y explica el cuestionario y sus distintos módulos, entrega definiciones clave, presenta las funciones del equipo de terreno, informa del proceso de recolección de datos mediante entrevistas telefónicas y presenciales, el plan de aseguramiento del logro de las muestras objetivo, las estrategias de reducción de no respuesta y el plan de aseguramiento de la calidad de la información.

El Manual de Encuestador/a MESU 2023 es confeccionado para que cada encuestador/a pueda consultarlo cuantas veces sea necesario para implementar, de forma correcta, cada una de las encuestas que le son asignadas. El rol de cada encuestador/a es muy relevante, pues hace posible la Medición de Satisfacción Usuaría. Por ello, mediante el Manual se le presentan los aspectos técnicos que necesita conocer para dar curso al proceso de aplicación de las encuestas.

II. Antecedentes

La modernización, transformación e innovación del Estado son fundamentales para la legitimidad de su accionar y establecer una nueva relación con los ciudadanos. La confianza de las personas en las instituciones públicas es el activo principal que debe poseer el Estado, ya que facilita la implementación de programas gubernamentales y reformas políticas. Para generar confianza, es necesario anticiparse a las demandas ciudadanas y brindar soluciones pertinentes y oportunas.

El Ministerio de Hacienda tiene la responsabilidad de liderar los esfuerzos de transformación e innovación del Estado, estableciéndose una institucionalidad que incluye un Consejo Asesor Permanente y un Comité de Modernización. La Secretaría de Modernización, como parte de esta institucionalidad, presta apoyo técnico al Consejo, propone estrategias de modernización, realiza diagnósticos sobre el estado de ejecución de las medidas y acciones tomadas por los órganos de la Administración del Estado, e identifica prioridades de transformación y modernización.

Una de las iniciativas propuestas como parte de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026, es el diseño e implementación de un Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del Estado, como parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión. En este contexto, la Secretaría de Modernización del Estado cuenta con la Encuesta para la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) como instrumento para recopilar datos sobre la experiencia de los usuarios de diversas instituciones del estado. Esta encuesta contribuirá al diagnóstico de las brechas de calidad de servicio, mediante la recopilación de datos actualizados de la percepción de los usuarios de las instituciones públicas.

III. Objetivos

El servicio requerido consiste en realizar un levantamiento de información referida a la satisfacción de usuarios/as en los servicios públicos de Chile. Esto se debe realizar por medio del diseño, aplicación y análisis de un instrumento para medir la satisfacción de usuarios/as.

Objetivo General

Desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los Servicios Públicos de Chile, a través del levantamiento de la Medición de Satisfacción Usuaria y un estudio cualitativo.

Objetivos Específicos

- Identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas.
- Entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios, con foco en los atributos de la experiencia y de la institución.

IV. Descripción de Módulos del Cuestionario MESU 2023 y Definiciones Relevantes

El cuestionario de la Medición de Satisfacción Usuaría 2023, está conformado por 9 módulos, ellos son: Filtro; Identificación de trámite y canal; Atributos de la satisfacción usuaria; Evaluación del trámite; Problemas; Atributos de la imagen; Evaluación general de la institución; Trato igualitario; y Caracterización sociodemográfica. A continuación, se explican los objetivos y se definen algunos conceptos clave a considerar en cada módulo.

Saludo de Bienvenida

- El objetivo de este módulo es saludar a la persona entrevistada, presentar a la persona encuestadora y la empresa que contacta, así como también informar acerca del motivo del contacto. A continuación, se informa acerca de la utilidad e importancia de la respuesta que se busca obtener ya que estas serán utilizadas para mejorar los servicios públicos del país, y que la información será tratada bajo secreto estadístico. Por último, se solicita consentimiento de la persona para responder la encuesta, y participar de esta forma en el estudio MESU 2023.

Módulo Filtro

- El objetivo de este módulo es identificar si la persona encuestada efectivamente realizó el trámite en la institución indicada en los registros administrativos entregados por ésta para el diseño del estudio. Adicionalmente, permite filtrar y dejar fuera de la muestra recolectada a personas que son parte de la misma institución donde se realizó el trámite.
- Definiciones:
 - Tomó contacto: Hace referencia a alguna acción que haya adoptado la persona para acercarse a la institución, por diferentes canales, para resolver dudas o realizar un trámite.

Módulo de Identificación de Trámite y Canal

- El objetivo del módulo es identificar características básicas del último trámite realizado por la persona entrevistada en la Institución indicada. Estas características son: el motivo del trámite, el canal de atención utilizado, y el conocimiento del estado del trámite, entre otros.
- Definiciones:
 - Trámite: Toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto entregado por una institución pública, generando un procedimiento que finaliza con una respuesta para el solicitante.
 - Canal: Medio a través del cual se lleva a cabo la comunicación o interacción entre una persona y el servicio. Algunos canales utilizados por servicios públicos son: telefónico, presencial (en oficina o auto atención) y digital (sitios web o redes sociales). En el

cuestionario se consulta sobre qué canal se usó en la última interacción del último trámite que realizó.

- Clave única: Método de autenticación que el Estado de Chile dispone para todas las personas y que les permite acceder a trámites en línea en diferentes instituciones del Estado mediante el ingreso de su RUT y una contraseña definida “Clave Única”.
- Estado del trámite: Se refiere a la condición o situación actual en la que se encuentra un proceso o gestión específica del trámite o requerimiento. En otras palabras, hace referencia al progreso, etapa o fase en la que se encuentra el trámite en un momento determinado.

Módulo Atributos de la experiencia

- El objetivo de este módulo es obtener información sobre distintos aspectos que afectan la satisfacción del usuario/a cuando realiza un trámite como el acceso a la información, la calidad de la infraestructura, el buen trato, el servicio oportuno, la proximidad geográfica de la institución y la eficacia del servicio.
- Las preguntas están agrupadas en secciones como: instalaciones y servicios del lugar, los servicios digitales, la facilidad del trámite, la información disponible, el tiempo y la atención recibida.
- Definiciones:
 - Necesidad: Carencia o falta de algo que es esencial para satisfacer un requerimiento básico o alcanzar un estado deseado. Las necesidades en el caso de los trámites pueden ser desde fisiológicas, como obtener un beneficio económico para solventar necesidades como la alimentación, hasta necesidades de autorrealización, como estudiar en el extranjero. Satisfacer las necesidades es fundamental para el funcionamiento y el bienestar de las personas.
 - Instalaciones y servicios del lugar: Recursos y servicios disponibles en un determinado espacio o ubicación. Generalmente se refieren a las comodidades y facilidades que se ofrecen en un lugar específico con el fin de satisfacer las necesidades y proporcionar comodidad a las personas que lo utilizan. Esto incluye infraestructura física; equipamiento mobiliario; servicios básicos como suministro de energía eléctrica, agua potable, sistema de calefacción o aire acondicionado y servicios de limpieza.
 - Servicios digitales: Servicios que se ofrecen a través de plataformas digitales o en entornos en línea. Estos servicios se basan en tecnología digital y se entregan de manera electrónica a través de Internet u otras redes de comunicación.
 - Información: Conjunto de datos organizados y procesados que brindan conocimiento, comprensión o contexto sobre un tema específico. La información se utiliza para transmitir conocimiento, tomar decisiones informadas y comunicar ideas. En el caso de los trámites, la información permite a las personas comprender mejor los procesos y de esta manera realizar las gestiones de manera oportuna. También se utiliza para saber a qué institución acudir, qué trámite realizar, dónde reclamar, entre otros.
 - Facilidad: Cualidad de algo que es sencillo o que requiere poco esfuerzo para realizarlo o llevarlo a cabo. Se refiere a la ausencia de dificultades, obstáculos o complicaciones en la ejecución de una tarea, el acceso a un servicio o la utilización de un producto.

- Utilidad: Grado en el cual algo es capaz de satisfacer una necesidad o cumplir una función específica. Se refiere a la capacidad que tiene algo para ser práctico o provechoso en relación con un propósito determinado.
- Atención recibida: Grado de cuidado, consideración y servicio que una persona o entidad proporciona a otra durante el proceso de interacción de un trámite. En esa interacción se valoran aspectos como el esfuerzo que realizaron los funcionarios/as en la entrega del servicio, el respeto en el trato, la amabilidad o la capacidad para atender las necesidades del usuario/a durante el trámite.
- En este módulo hay algunas consideraciones sobre quienes responden determinadas secciones:
 - Sólo quienes ocuparon el canal presencial (según P4) responden las preguntas de P11.
 - Sólo quienes ocuparon el canal digital (según P4) responden las preguntas de P12.
 - En P15 quienes ocuparon el canal telefónico y presencial responden el n°1 y aquellos que ocuparon el canal digital, responden el n°2.
 - Sólo quienes ocuparon el canal telefónico y presencial responden las preguntas de P16.
 - Sólo quienes contestaron en P6 "Recibí respuesta/información" o "Fue rechazado" responden las preguntas de P17.

Módulo Evaluación del trámite

- El objetivo de este módulo es obtener información sobre la satisfacción de las personas usuarias con el último trámite y su opinión sobre cómo podría mejorar la institución la prestación del servicio que ofrece.
- Definiciones:
 - Satisfacción: Grado de cobertura de las necesidades, expectativas o demandas del usuario. Se relaciona con la calidad percibida (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción) y con la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas previas a la recepción del servicio.

Módulo Problemas

- El objetivo de este módulo es conocer si la persona usuaria tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución, hasta que respondieron (o no) a su requerimiento; en caso de que existiera algún problema permite tipificarlo y conocer la evaluación de la persona con respecto a la resolución del problema.

Módulo Atributos de la institución

- El objetivo de este módulo es conocer la evaluación usuaria sobre ciertos atributos de la imagen institucional, tales como confianza, transparente, se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios/as, cumple sus compromisos, se actualiza y moderniza, y tiene funcionarios/as comprometidos con su labor.

Módulo Evaluación general de la Institución

- El objetivo de este módulo es conocer la evaluación usuaria sobre la Institución, independientemente de su última experiencia realizando trámites en ella; así como también,

conocer la frecuencia con que las personas han asistido a la Institución durante los últimos años.

Módulo Trato igualitario

- El objetivo de este módulo es consultar si los usuarios/as cuando realizaron el trámite, recibieron un trato justo y sin prejuicios, es decir, sin importar su origen étnico, género, apariencia, orientación sexual, religión, discapacidad, situación económica, entre otros.
- Es una pregunta sensible para el usuario/a, por lo que se sugiere tener cuidado al realizar esta pregunta al entrevistado/a.

Módulo Caracterización sociodemográfica

- El objetivo de este módulo es conocer las características sociodemográficas de las personas encuestadas, diferenciando por personas naturales y usuarios/as organizacionales, por sexo, edad, región, nivel educacional, situación laboral, ocupación, cantidad de integrantes del hogar, entre otras.
- Existen preguntas sensibles para el usuario/a como: el ingreso del hogar; género de la persona; su nacionalidad; pertenencia a pueblos indígenas u originarios; si tiene condiciones permanentes y/o de larga duración.
- Consideraciones de conceptos
 - En el cuestionario, la pregunta P37 consulta sobre la identidad de género. Se debe considerar que el “género” con el cual una persona se identifica puede o no corresponder con el sexo y nombre del registro de nacimiento¹.
 - La pregunta 51 sobre ingresos del hogar se debe considerar el ingreso total, es decir, considerando el aporte de todas y todos los miembros del hogar y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, subsidios/transferencias monetarias, jubilaciones o pensiones. Por hogar se entenderá que se conforma por una o más personas que, siendo familiares o no, comparten una misma vivienda o parte de ella y comparten un mismo presupuesto.

¹ INE, conceptos y metodología para la medición de sexo, género y orientación sexual en encuestas de hogares y censos de población, marzo 2023

V. Definiciones de Tipos de Trámites MESU 2023

El cuestionario de la Medición de Satisfacción Usuaría 2023, está conformada por 9 módulos, ellos son: Filtro; Identificación de trámite y canal; Atributos de la satisfacción usuaria; Evaluación del trámite; Problemas; Atributos de la imagen; Evaluación general de la institución; Trato igualitario; y Caracterización sociodemográfica. A continuación, se explican los objetivos y se definen algunos conceptos clave a considerar en cada módulo.

En el cuestionario MESU 2023 en la pregunta P3 se consulta sobre el motivo del último trámite que realizó en la institución el entrevistado/a, como se visualizado a continuación:

Módulo Identificación de trámite y canal
<p>P3. ¿Me puede decir cuál fue el motivo del último trámite que realizó en [LA INSTITUCIÓN]? (ESPONTÁNEA. REGISTRE SEGÚN RESPUESTA)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Solicitud de certificados o documentos2. Cumplimiento de obligaciones legales3. Consulta o Solicitud de información4. Reclamos5. Denuncias6. Solicitud de beneficio monetario7. Solicitud de prestación de bienes y servicios8. Postulación a cursos y capacitaciones9. Otro. Especifique: _____

El encuestador/a a partir de la información que le entregue el entrevistado/a tendrá que registrar la categoría a la cual pertenece el trámite. Para facilitar este proceso de selección se debe usar como referencia las siguientes definiciones sobre trámite:

1. **Solicitud de certificados o documentos:** Solicitar y obtener documentos expedidos por una Institución pública, que respalden y validen información sobre su identidad, estado civil, educación, habilidades, empleo u otro aspecto. Esta solicitud incluye certificados de nacimiento, de matrimonio, de antecedentes penales, de estudios, constancias de trabajo, entre otros.
2. **Cumplimiento de obligaciones legales:** Cumplir con leyes, normativas o regulaciones establecidas por instituciones públicas. Las obligaciones legales varían según la actividad o situación específica, por ejemplo, las empresas tienen la obligación de presentar informes financieros, pagar impuestos o garantizar la seguridad en el lugar de trabajo. Los

ciudadanos/as, por ejemplo, deben pagar impuestos, multas u obtener permisos de caza, pesca y otras actividades recreativas.

3. **Consulta o solicitud de información:** Solicitar y obtener información general o específica, aclaraciones o respuestas a preguntas sobre trámites, programas, servicios, políticas, regulaciones, procedimientos, requisitos, plazos u otro aspecto relacionado con una institución pública. Esta categoría incluye el seguimiento de trámites en curso.
4. **Reclamos:** Expresar preocupaciones, solicitar correcciones o buscar soluciones a situaciones que consideran injustas, inadecuadas o que no cumplen con sus expectativas a través de distintos mecanismos. Incluye apelaciones de primera o segunda instancia contra la misma institución pública y otras entidades públicas o privadas.
5. **Denuncias:** Enviar información, informes o presentar acusaciones sobre situaciones o conductas que consideran ilegales o que incumplen con las normas y regulaciones establecidas. Las denuncias pueden aludir a situaciones en las que se violan derechos, ya sea por parte de individuos, organizaciones o instituciones. Algunos ejemplos pueden ser denuncias por acoso o maltrato laboral y denuncias por incumplimiento de contratos o resoluciones.
6. **Solicitud de beneficio monetario:** Presentar una petición a una institución pública para acceder a ayudas o apoyo en forma de subsidios o transferencias monetarias directas. Algunos ejemplos son subsidios a pequeñas y medianas empresas, bonos o préstamos a personas naturales, aportes estatales para la compra o arriendo de bienes y entrega de becas o préstamos estudiantiles.
7. **Solicitud de prestación de bienes y servicios:** Solicitar servicios, beneficios no monetarios o bienes a una institución pública, que incluyen seguridad social, transporte, educación (como inscripción en jardines infantiles, colegios o universidades), asistencia legal, servicios de protección infantil y de víctimas, programas de empleo, entre otros.
8. **Postulación a cursos y capacitaciones:** Postular a cursos y capacitaciones ofrecidos por las instituciones públicas con el objetivo de brindar conocimientos, habilidades y competencias a los ciudadanos/as. Pueden abarcar diferentes áreas de interés como capacitación laboral, educación financiera, adquisición de habilidades tecnológicas, formación en derechos ciudadanos, gestión del medio ambiente, enfoque de género, entre otros. No incluye la inscripción o postulación a jardines infantiles o colegios.

VI. Definiciones en Módulo Trato Igualitario

Para poder aplicar la pregunta de trato igualitario se requieren considerar algunos conceptos. A continuación, se presenta la pregunta en el cuestionario MESU 2023 como P29 y P30

P29. En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución?

1. Sí -> Pase P30
2. No -> Pase P31
99. No responde-> Pase P31

P30. Por favor señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/discriminada:

1. Por su edad (o sea por ser muy joven o muy mayor)
2. Ser mujer u hombre
3. Por ser extranjero
4. Pertener a un pueblo indígena
5. Por su forma de vestir o su estilo
6. Por su cuerpo o apariencia física
7. Por su situación económica
8. Por sus creencias religiosas
9. Su ideología u opinión política
10. Por su condición de salud o discapacidad
11. Otro motivo ¿cuál? ____
88. No sabe
99. No responde

Se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria, y cuyo fin o efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico. Esta distinción arbitraria se recogerá como percepción de las personas en los dominios del servicio público.²

El objetivo de la pregunta es saber a modo general, si el entrevistado/a se ha sentido discriminado/a, ya sea porque percibe que se le ha hecho sentir inferior, ha recibido un trato desigual o se ha pasado a llevar su dignidad.

² Pág 191, Manual de Trabajo de Campo, Encuesta CASEN 2017

VII. Definiciones en Módulo de Caracterización Sociodemográfica

Para poder aplicar las preguntas sobre el módulo de caracterización sociodemográfica es fundamental comprender algunas definiciones. A continuación, se incorporan definiciones a las alternativas y consideraciones de las preguntas del módulo.

Género

P34. ¿Con cuál género se identifica usted?

(INSTRUCCIÓN AL ENCUESTADOR/A: Considere que el “género” con el cual una persona se identifica puede o no corresponder con el sexo y nombre del registro de nacimiento),

1. Masculino
2. Femenino
3. Transmasculino
4. Transfemenino
5. No binario
6. Otro (NO LEER). ¿Cuál? _____
7. No sabe (NO LEER)
8. No responde (NO LEER)

Por género se entenderá al constructo de la diferencia social y cultural que se expresa en las personas como femenino, masculino y no binario. Incluye tanto la identidad como la expresión de género.

Además, este constructo personal puede cambiar a lo largo de la vida de la persona. Respecto a las alternativas de P34, considerar las siguientes definiciones que se encuentran en el Manual Estandarización de preguntas para la medición de sexo, género y orientación sexual (SGOS) del Instituto Nacional de Estadísticas (INE)³:

- **Femenino:** identidad, expresión y roles de género que se asocian cultural y socialmente a las mujeres.
- **Masculino:** identidad, expresión y roles de género que se asocian cultural y socialmente a los hombres.

³ Pág 20-22, Estandarización de preguntas para la medición de sexo, género y orientación sexual (SGOS), dirigido a encuestas de hogares y censos de población, Dic 2022, INE ([https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/directrices-metodologicas/estandares/documentos/estandarizaci%C3%B3n-de-preguntas-para-la-medi%C3%B3n-de-sexo-g%C3%A9nero-y-orientaci%C3%B3n-sexual-\(sgos\)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-poblaci%C3%B3n--2022.pdf?sfvrsn=7a915a8a_2](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/directrices-metodologicas/estandares/documentos/estandarizaci%C3%B3n-de-preguntas-para-la-medi%C3%B3n-de-sexo-g%C3%A9nero-y-orientaci%C3%B3n-sexual-(sgos)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-poblaci%C3%B3n--2022.pdf?sfvrsn=7a915a8a_2)) (junio, 2023).

- **Transfemenino:** identidad, expresión y roles de género femenino, siendo hombre su sexo asignado al nacer.
- **Transmasculino:** identidad, expresión y roles de género masculino, siendo mujer su sexo asignado al nacer.
- **No binario:** identidad, expresión y roles de género fuera del binario femenino/masculino.
- **Otro:** refiere a categorías diferentes a las anteriores. Incluye “gender queer”, “género fluido”, “agénero”, entre otras.

El género puede diferir del sexo y de aquél que se indique en el documento de identidad vigente de la persona. El género de una persona puede permanecer igual o cambiar a lo largo de su vida, entonces, la alternativa de respuesta seleccionada por la persona informante reflejará el género en ese momento de su vida

Algunas personas pueden no identificarse con las categorías de respuesta definidas, situación en la cual pueden especificar su respuesta en la alternativa “Otro. ¿Cuál?”. Por otro lado, es necesario las categorías de respuesta “No sabe” o “No responde”, para evitar que las personas se sientan obligadas a clasificarse de un algún modo. En cualquier caso, **la respuesta que entregue la persona informante debe ser respetada y registrada tal como sea declarada.**

La percepción personal de quien informa respecto a la pertinencia de la pregunta puede impactar en su disposición a responder o motivar un quiebre en la aplicación del cuestionario, por ejemplo, pueden considerar que la pregunta es obvia, evidente, estar en desacuerdo en que se indague, etc. Aun así, **la pregunta y sus alternativas de respuesta siempre deben ser leídas a la persona informante**, en ningún caso las personas encuestadoras deben hacer suposiciones y/o afirmaciones sobre la respuesta.

Las personas encuestadoras **deben abstenerse de hacer suposiciones o sugerencias de respuesta** respecto del género de las personas entrevistadas, con base en su apariencia, vestimenta, comportamiento, su voz, entre otros aspectos.

Ocupación

La pregunta P45 que busca clasificar a las personas que se encuentran ocupadas, considera las definiciones⁴ a continuación.

P45. En su trabajo o negocio principal, ¿usted trabaja como?

1. Patrón o empleador
2. Trabajador por cuenta propia
3. Empleado u obrero del sector público (Gobierno Central o Municipal)
4. Empleado u obrero de empresas públicas

⁴ Pág 88-89, Manual de Trabajo de Campo, Encuesta CASEN 2017

5. Empleado u obrero del sector privado
6. Servicio doméstico puertas adentro
7. Servicio doméstico puertas afuera
8. FF.AA. y del Orden
9. Familiar no remunerado
- 88.No sabe (NO LEER)
- 99.No responde (NO LEER)

Se presentan las definiciones de las alternativas de respuesta a continuación:

- **Patrón o empleador:** Persona que dirige su propia empresa o negocio (ya sea formal o informal) y que contrata (formal o informalmente) los servicios de uno o más trabajadores/as a cambio de una remuneración.
- **Trabajador por cuenta propia:** Trabaja en forma independiente y sin ocupar personal remunerado; explota su propio negocio o ejerce por su propia cuenta una profesión u oficio. Esta persona puede trabajar sola o asociada y puede tener ayuda de familiares a los que emplea sin pago en dinero. Las personas que trabajan por cuenta propia no están subordinadas a un jefe(a).

Ejemplos: Profesionales y técnicos independientes; dueños/as de almacén sin empleados/as; taxistas que son propietarios/as del vehículo; vendedores/as ambulantes; gasfiter; jardinero/a; agricultores campesinos que eventualmente pueden contratar mano de obra, pero la producción es realizada principalmente con mano de obra del hogar; etc.

- **Empleado u obrero del sector Público (Gobierno Central o Municipal):** Persona que trabaja para un organismo del sector público y que, por hacerlo, percibe un sueldo o salario como remuneración. Ejemplos de instituciones de sector público: Instituciones centralizadas (ministerios, gobiernos regionales, servicios públicos); entidades estatales autónomas (Congreso Nacional, Poder Judicial, Contraloría General de la República, Tribunal Constitucional, etc.); instituciones descentralizadas; instituciones públicas sin fines de lucro (universidades, institutos profesionales estatales y sus organismos dependientes); y Municipalidades, incluidos los trabajadores de establecimientos educacionales y de salud municipalizados.
- **Empleado u obrero de Empresas Públicas:** Personas que trabajan en empresas de propiedad estatal o mixta, regidas por las normas aplicables al sector privado. Ejemplos de empresas públicas: CODELCO, Empresa Nacional del Carbón; Metro SA; Polla Chilena de Beneficencia; Correos Chile; EFE; ENAMI y Empresas Portuarias.
- **Empleado u obrero del Sector Privado:** Persona que trabaja para un empleador privado y percibe un sueldo o salario como remuneración (mensual, semanal o quincenal), con

excepción de las personas que se dedican al servicio doméstico puertas adentro o puertas afuera (ver definiciones abajo).

- **Servicio Doméstico Puertas Adentro:** Persona que trabaja para un empleador/a y se dedica a las actividades propias del servicio al hogar: aseo, preparación de alimentos, lavados, etc., siempre que viva en la vivienda de quien la emplea. Ejemplos: empleadas domésticas (asesoras del hogar), mayordomos, amas de llave, etc.
- **Servicio Doméstico Puertas Afuera:** Realizan las mismas labores que el servicio doméstico puertas adentro, pero la diferencia es que NO viven en la vivienda de quien la emplea.
- **FF.AA. y del Orden:** Personas que se desempeñan laboralmente en un organismo de las Fuerzas Armadas y de Orden, como militares, marinos, aviadores, carabineros y personal de la policía de investigaciones.
- **Familiar No Remunerado:** Persona que se dedica a una actividad productiva administrada por un familiar, sin recibir una retribución en dinero ni en especies por su trabajo. Los ejemplos más tradicionales son: cónyuges que ayudan en la actividad productiva al otro, hijos/as que ayudan a sus padres en la actividad productiva.

Condiciones permanentes o de larga duración

La pregunta P46 está orientada a medir condiciones permanentes o de larga duración. Estas preguntas permiten identificar a la población con distintos niveles de limitaciones en su funcionalidad.

P46. ¿Tiene usted alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? Respuesta múltiple 1 a 6

1. Dificultad física y/o de movilidad
2. Mudez o dificultad en el habla
3. Dificultad psiquiátrica
4. Dificultad mental o intelectual
5. Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
6. Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
7. No tiene ninguna condición de larga duración
- 99 No responde (NO LEER)

La pregunta hace referencia a una condición permanente o de larga duración. Ello significa que la condición que sufre la persona ha durado seis meses o más o su pronóstico médico es determinado como permanente. Por ejemplo, puede ocurrir que una persona haya sufrido un accidente en un lapso menor a los seis meses, y que un médico le haya diagnosticado que ha perdido o tendrá un deterioro permanente en algún órgano. Este caso debiera ser considerado como condición permanente de salud.

Se presentan las definiciones de las alternativas de respuesta a continuación, que se encuentran en el Manual de Trabajo de Campo de CASEN 2017⁵:

- **Dificultad física y/o de movilidad:** Personas que presentan dificultad para hacer uso o que les falta una parte del cuerpo, independiente de su origen (nacimiento, enfermedad o accidente). Por ejemplo, presentan dificultad para levantarse de la cama, acostarse y permanecer de pie, caminar distancias largas (un kilómetro o más), ponerse de pie cuando está sentado en una silla y moverse dentro de la casa. Estas dificultades pueden requerir el uso de aparatos, tales como: muletas o bastones, silla de ruedas, aparatos ortopédicos de brazos o piernas y/o prótesis.
- **Mudez o dificultad en el habla:** Personas mudas o con dificultades para hablar en forma comprensible. Por ejemplo, personas que han perdido o nunca han tenido la capacidad de hablar o tienen dificultades para hacerlo a consecuencia de traumatismos, operaciones (laringe), o asociado a otra condición deficitaria de salud.
- **Dificultad psiquiátrica:** Personas que presentan graves alteraciones en su comportamiento, tales como: agresividad, aislamiento, ideas irracionales, manifiestan tener visiones y/o escuchar voces, usan palabras extrañas, o desarrollan conductas extrañas. Su condición se manifiesta en que tienen dificultades para: estudiar y trabajar, mantener relaciones familiares y/o tener amigos. Por ejemplo, personas diagnosticadas con esquizofrenia, psicosis, paranoia o trastorno afectivo bipolar (conocido como depresión bipolar).
- **Dificultad mental o intelectual:** Personas con un funcionamiento mental o intelectual que les genera dificultad para: reconocer personas u objetos, comprender situaciones cotidianas, estudiar y trabajar, evitar riesgos que pongan en peligro su vida. También presentan dificultad en habilidades de adaptación como: la capacidad de comunicación con otros, el auto cuidado, la vida familiar, la relación social, la vida comunitaria, la autonomía, la salud y seguridad. Por ejemplo, personas con Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Autismo, parálisis cerebral, diagnóstico de retardo mental, Alzheimer. Cabe señalar que la epilepsia es una enfermedad neurológica y no mental, por lo que excluya estos casos.
- **Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos:** Personas que son sordos totales, que han perdido la audición de un oído o bien presentan problemas de audición y que, a pesar de usar audífonos, no pueden escuchar bien. Por ejemplo, personas que tienen dificultades graves para oír alarmas, sirenas, etc. o bien que por la pérdida o disminución de la capacidad auditiva no logran entender una conversación a tono normal. Excluya a las personas que

⁵ Pág 175-176, Manual de Trabajo de Campo, Encuesta CASEN 2017: (https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2017/Manual_de_Trabajo_de_Campo_Casen_2017.pdf) (junio, 2023).

pueden oír sin dificultad o corregir la condición deficitaria para oír mediante el uso de audífonos.

- **Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes:** Personas ciegas totales, que han perdido totalmente la visión de un ojo, o que tienen dificultades severas para ver, aún haciendo uso de lentes ópticos. Por ejemplo, personas que tienen problemas graves para: distinguir las imágenes del televisor, leer el periódico, coser, ver la hora en un reloj de pulsera normal y/o caminar en forma autónoma. Excluya a las personas que pueden ver sin dificultad o corregir la condición deficitaria para ver mediante el uso de lentes ópticos.

VIII. Módulos del Instrumento para Recolectar Información

El instrumento tiene preguntas abiertas y cerradas (con alternativas dadas).

El cuestionario dura en promedio 15 minutos.

Como se detalló en el punto IV, el instrumento posee 9 módulos, un resumen de los objetivos y las preguntas involucradas se presentan a continuación:

Módulos	Objetivo	Preguntas (cuestionario modo telefónico)
0) Saludo de Bienvenida	<ul style="list-style-type: none"> El objetivo es saludar e informar del motivo de la encuesta. Consentimiento de la persona y resguardo por secreto estadístico. 	
1) Filtro	<ul style="list-style-type: none"> Descartar personas que niegan haber tenido contacto con la institución o que estén imposibilitadas de responder la encuesta (trabajadores de la institución o empresas de opinión pública). 	<ul style="list-style-type: none"> P1 P2
2) Identificación de trámite y canal	<ul style="list-style-type: none"> Permite conocer el último trámite realizado en la institución, a través del canal que lo realizó, el estado en que se encuentra, si tuvo información de su estado y si es requisito para otro trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> P3 (con otros) P4, P4a, P4b P5 P6 (con otros) P7, P7A, P7B (con otros) <ul style="list-style-type: none"> P8
3) Atributos de la satisfacción usuaria	<ul style="list-style-type: none"> Permite conocer distintas características del último trámite que tuvo con la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> P9 P10 P11, P12, P13, P14, P15, P16 y P17 P18
4) Evaluación del trámite	<ul style="list-style-type: none"> Permite conocer la satisfacción con el servicio en el último trámite, sus razones y mejoras. 	<ul style="list-style-type: none"> P19 P20 (abierta) P21 P22, P22A (con otros)

Módulos	Objetivo	Preguntas (cuestionario modo telefónico)
5) Problemas	<ul style="list-style-type: none"> Permite conocer si ha tenido algún problema con la institución en el último trámite y qué problema, además del nivel de satisfacción con la respuesta al problema. 	<ul style="list-style-type: none"> P23a, P23b P24 P25
6) Atributos de la Imagen	<ul style="list-style-type: none"> Permite saber el nivel de acuerdo con atributos de imagen de la institución en general. 	<ul style="list-style-type: none"> P26
7) Evaluación general de la institución	<ul style="list-style-type: none"> Permite evaluar de forma general a la institución, independiente de la experiencia que haya tenido en su último trámite y conocer la cantidad de veces que ha realizado algún trámite en la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> P27 P28
8) Trato igualitario	<ul style="list-style-type: none"> Permite conocer si la persona se sintió o no discriminada por la institución y por qué. 	<ul style="list-style-type: none"> P29 P30
9) Caracterización sociodemográfica	<ul style="list-style-type: none"> Clasificar al entrevistado/a por medio de su grupo socioeconómico, edad, sexo, área geográfica, nacionalidad, pertenencia a pueblo originario, tamaño del grupo familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> P31, P32, P33 P34, P35 P36, P37, P38, P39 (con otros) P40, P41 P42 P43, P44 (con otros) P45, P46 P47, P48 P49

IX. Funciones del Equipo de Terreno

La recolección de datos durante el trabajo de campo se organiza en grupos de trabajo que están dirigidos por un Coordinador/a de terreno cuantitativo y un Coordinador/a de trabajo de campo y encuestadores/as.

El Coordinador/a de terreno cuantitativo gestiona a nivel central el trabajo de campo de todos los estudios que implementa la empresa adjudicataria del proceso de recolección de datos. Las principales tareas son: Responsable de la coordinación y dirección del trabajo de campo, corresponsable de capacitación y selección del personal, organización de la distribución del trabajo, generación de reportes periódicos, evaluación del personal a su cargo y elaboración de Informes de los procesos a su cargo.

Coordinador/a de Trabajo de Campo: Es responsable de coordinar los procesos vinculados con la administración, seguimiento y levantamiento de datos. Entre sus principales tareas destaca:

- Asumir la responsabilidad de coordinar y dirigir el trabajo de campo.
- Velar por la calidad y veracidad de los datos recopilados.
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos y protocolos de trabajo de terreno establecidos.
- Responsable de la capacitación y selección del personal.
- Organizar la distribución del trabajo.
- Hacer reportes periódicos a la Coordinación General del proyecto.
- Evaluar el personal a su cargo.
- Elaborar Informes de los procesos a su cargo.

Encuestador/a: La recolección de la información de este estudio se efectúa mediante una entrevista telefónica o presencial a los informantes seleccionados. Para esto, es necesario que cada encuestador/a maneje adecuadamente el Cuestionario (instrumento de medición) y desarrolle correctamente las siguientes funciones.

- Asistir a la jornada de capacitación y atender a todas las instrucciones que se le impartan, para realizar eficientemente su trabajo.
- Conocer todas las instrucciones y definiciones contenidas en este Manual.
- Estudiar el Cuestionario hasta llegar a dominar completamente su estructura (y lograr un óptimo manejo).
- Cumplir con un comportamiento ético y estricto en el levantamiento de información.
- Encuestar sólo a los/as informantes seleccionados/as.
- Trabajar bajo las instrucciones de un coordinador/a, quien determinará la aceptación o rechazo de las entrevistas realizadas.
- Aceptar las recomendaciones de su coordinador/a para mejorar la calidad de las entrevistas.
- Demostrar, en todo momento, un trato cordial. Su actitud debe reflejar siempre un alto grado de madurez, profesionalismo y seguridad.

Supervisor/a: El Equipo de Supervisión es completamente distinto al equipo de encuestadores/as de manera de no generar conflictos de interés en la aplicación y supervisión del instrumento. El equipo de supervisión está liderado por el jefe/a de Supervisión del estudio y realiza la labor de control de calidad de las encuestas. En caso de encontrar casos sospechosos, o de haber sido falsificados, se confronta la situación, y en caso de ser efectivo, el encuestador/a se desvincula del proceso de levantamiento de información.

X. Insumos para la Realización del Trabajo de Campo

Para realizar la aplicación de los instrumentos, es necesario que el Coordinador de Grupo asigne previamente a cada encuestador/a el número de preseleccionados/as que deberá entrevistar. Adicionalmente cada encuestador/a recibe los siguientes insumos, imprescindibles para la aplicación, los que debe llevar siempre consigo:

- **Manual del encuestador/a en formato impreso o digital**, este documento presenta todas las instrucciones que debe seguir el equipo encuestador.
- **Cuestionario maestro (de acuerdo a la metodología: Cati o Presencial)**, que es el hilo conductor del estudio, en donde se contiene todas las preguntas a aplicar.
- **Jornada de capacitación**, se le entrega el instrumento de medición y una presentación que posee información de gran utilidad para la buena realización de este estudio.

XI. Proceso de Recolección de Datos

Se da inicio al proceso de encuesta una vez aprobadas las etapas previas necesarias para asegurar el cumplimiento del trabajo de campo.

1. Recolección de datos de entrevistas telefónicas

Protocolo de Contacto Telefónico

Uno de los recursos claves en cualquier proceso de levantamiento de datos son los encuestadores/as, pues son ellos/as los que tendrán acceso al entrevistado/a. En terreno, se aplican estrategias tendientes a maximizar las tasas de respuestas de acceso a los entrevistados/as tales como:

- Identificar a la institución que levanta los datos, en este caso Cadem, para dar confianza al entrevistado/a.
- Leer cláusulas de confidencialidad y transparentar objetivos.
- En caso de que el entrevistado/a no se encuentre o no esté disponible para la entrevista telefónica, se agenda cita para nuevo llamado.
- Se aplica un protocolo de contacto amable que entrega toda la información relevante a los entrevistados/as.

Con el objetivo de obtener la mayor información de las llamadas telefónicas, cada uno/a de los telefonistas registra el resultado de la llamada. Para esta tarea se realiza una capacitación previa explicando cada una de las categorías de No Respuesta con el fin de registrar fielmente lo que sucede. Luego, según los registros

obtenidos, se estudia el resultado del intento y/o contacto con las personas y se determina la estrategia a seguir.

Protocolo de llamados

1. El operador/a telefónico/a, realiza la marcación del número de contacto, de acuerdo con la muestra asignada y pregunta por el entrevistado/a que está debidamente identificado/a en la base de datos.
2. Una vez enablada la comunicación con el entrevistado/a, el operador/a telefónico/a explica el motivo del llamado diciendo lo que sigue:

Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y soy encuestador/a de la empresa CADEM. Por encargo del Ministerio de Hacienda y en el marco del estudio de Medición de Satisfacción Usuaría, lo estamos contactando para consultarle por su experiencia en un trámite realizado en [la institución (nombre institución)].

La encuesta toma, en promedio, 15 minutos. Sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, analizadas en forma anónima y resguardando el secreto estadístico.

3. Al terminar la encuesta, el encuestador/a debe agradecer al entrevistado/a por su tiempo, recalcar la importancia del estudio. Al despedirse, se debe informar al entrevistado/a que es posible que sea contactado telefónicamente por su supervisor/a ya sea para completar información o para verificar que la encuesta fue realizada y la veracidad de la información reportada.
4. Se registrará el número de contactos realizados, la exactitud de la información de contacto, las razones de no contacto y las razones de no respuesta. Todo ello para cada intento de contacto. El registro debe adaptarse de forma tal de capturar las diferencias para los distintos segmentos a abordar. Los estados de resultados son una adaptación de los estados de no respuesta para encuestas telefónicas, de acuerdo a los requerimientos de la American Association for Public Opinion Research (AAPOR).

A continuación, se muestran los códigos utilizados para consignar los estados de resultados de las llamadas:

Resultado de Llamada Telefónica (No Respuesta)

Entrevistas hechas

10 Entrevistas completas

11 Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado/a

Factibles de entrevistar no logradas

21 Se negaron y cortaron

22 Se negó un familiar del entrevistado/a

23 Se negó el entrevistado/a

24 Cortaron

No contacto

25 Entrevistado/a no está disponible

26 Se dejó mensaje

- 27 No se dejó mensaje
- 28 Fallecido(a)
- 29 Problemas físicos o mentales del entrevistado/a
- 30 Problema con lenguaje en el hogar
- 31 Problema con lenguaje del entrevistado/a
- 32 Otra razón. Especifique
- 33 Siempre ocupado
- 34 No hay respuesta
- 35 Máquina contestadora
- 36 Buzón de voz
- 37 Línea de fax
- 38 Número no funcionando
- 39 Número desconectado
- 40 Temporalmente fuera de servicio

2. Recolección de datos de las entrevistas presenciales

Protocolo de Contacto Presencial

Uno de los recursos claves en cualquier proceso de levantamiento de datos son los encuestadores/as, pues son ellos los que tienen acceso al entrevistado/a. Se aplican estrategias tendientes a maximizar las tasas de respuestas de acceso a los entrevistados/as tales como:

- Identificar a la institución que levanta los datos, en este caso Cadem, para dar confianza al entrevistado/a.
- Leer cláusulas de confidencialidad y transparentar objetivos.
- Se aplica un protocolo de contacto amable que entrega toda la información relevante a los entrevistados/as.

Protocolo de encuesta presencial

1. El encuestador/a se dirige a las personas que se estén retirando de la oficina en donde se encuentra el grupo objetivo. Para verificar que realizó un trámite, se le pregunta si terminó de realizar el trámite.
2. Una vez verificado el punto anterior se entabla la conversación con el entrevistado/a, el encuestador/a explica el motivo de contacto diciendo lo que sigue:

Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y soy encuestador/a de la empresa CADEM. Por encargo del Ministerio de Hacienda y en el marco del estudio de Medición de Satisfacción Usuaría, queremos consultarle por su experiencia en el trámite recién realizado en [la Institución (nombre institución)].

La encuesta toma, en promedio, 15 minutos. Sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, analizadas en forma anónima y resguardando el secreto estadístico.

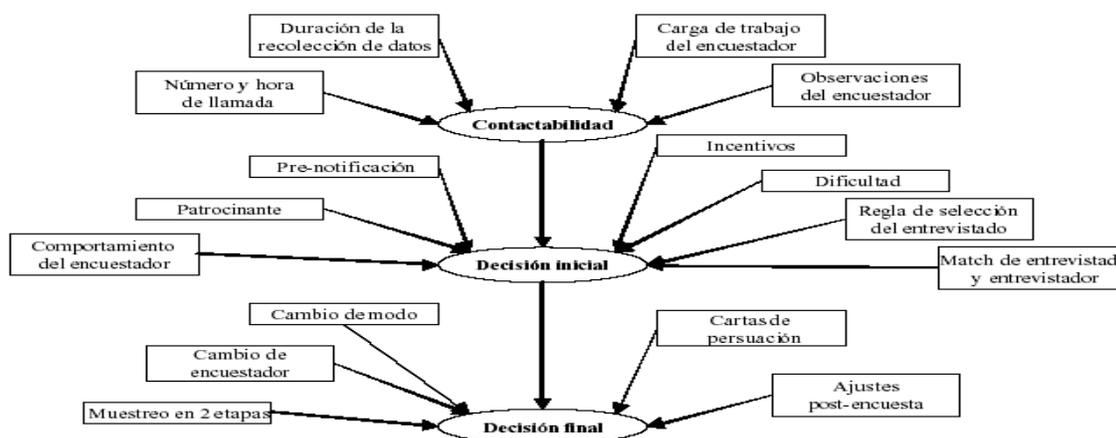
3. Al terminar la encuesta, el encuestador/a debe agradecer al entrevistado/a por su tiempo, recalcar la importancia del estudio. Al despedirse, se debe informar al entrevistado/a que es posible que sea

contactado telefónicamente por su supervisor/a ya sea para completar información o para verificar que la encuesta fue realizada y la veracidad de la información reportada.

XII. Plan de Aseguramiento del Cumplimiento de la Cantidad de Encuestas Comprometidas

Es de público conocimiento que, actualmente, el trabajo de campo para realizar encuestas telefónicas o cara a cara tiene una serie de dificultades que están dadas por la desconfianza de los entrevistados/as frente a estos instrumentos, los problemas de seguridad asociados a los contactos telefónicos o cara a cara en que los delincuentes simulan ser encuestadores/as. Esto se refleja en los indicadores de trabajo de campo, tales como: las tasas de respuesta, las tasas de contacto y las tasas de cooperación, las que progresivamente han disminuido en el tiempo (Groves and Couper 1998; Groves 2006; House and Wolf, 1978; De Maio, 1980, Steeh, 1981; Smith, 1983; Smith, 1983; Gfroerer et al., 1997).

La literatura internacional ha realizado diversas investigaciones para determinar las mejores prácticas y estrategias para reducir la no respuesta en el levantamiento de información mediante encuestas. Tal como Groves et al. (2004) detalla, se identifican 3 niveles en que se pueden generar estrategias para aumentar la respuesta, que son: El contacto, la decisión inicial y la decisión final que toma el entrevistado/a. Estos niveles tienen asociadas distintas estrategias, como se observa en la figura a continuación.



Fuente: Groves et al (2004)

Cadem en su preocupación por la calidad de los datos e implementar las mejores prácticas en relación a la recolección de información, ha implementado a través del tiempo distintas estrategias en los tres niveles mencionados que depende del esfuerzo directo de tal empresa. A continuación, se detallan las estrategias para cada nivel.

1. Contactabilidad

- Para que las encuestas sean una fuente útil de información, los encuestadores/as deben inicialmente ser capaces de contactar a un hogar o una empresa, ya sea telefónica o personalmente.
- Los encuestadores/as reciben una capacitación en la que se abordan en detalle técnicas de contacto y manejo de rechazos y situaciones incómodas, de tal forma de entregar las herramientas necesarias para revertir rechazos y manejar situaciones difíciles que podrían hacer que el entrevistado/a desista de participar en la encuesta.
- En caso de ser necesario, se aumenta el número de encuestadores/as para obtener un mayor número de encuestas.

2. Decisión Inicial

- Uno de los elementos fundamentales para conseguir la participación de los entrevistados/as es comprometerlos con el objetivo de la investigación y asegurar que la información entregada es confidencial (Biemer, 2003), es por ello que este punto se enfatiza en la presentación del encuestador/a, en la carta de presentación y en la información disponible a través de la página web y/o a través de la consulta telefónica.
- El proveedor (Cadem) adhiere a lo que establece la ley Orgánica N° 17.374 del Ministerio de Economía sobre el secreto estadístico, en particular a su artículo 29.
- En casos de no contacto o rechazo es necesario registrar este resultado en la hoja de ruta e intentar coordinar un nuevo llamado telefónico para el momento en que el entrevistado/a se encuentre disponible en su teléfono.

3. Decisión Final

- Se tiene a disposición del entrevistado/a una serie de medios de verificación del estudio, primero a través de la página web del proveedor, en la sección contacto en que puede enviar las consultas que estime pertinentes y que el proveedor compromete sean respondidas oportunamente por el coordinador de terreno cuantitativo de proyecto. También se dispone de un punto telefónico donde las personas pueden verificar la realización del estudio, el cual funciona en horario de oficina de 9:00 a 18:00 hrs.
- Se reorganiza, de ser necesario, el equipo de trabajo de campo de tal manera de reforzar con encuestadores/as, y así atacar el problema de rendimiento oportunamente.

XIII. Estrategias para Reducir la No Respuesta a nivel de la Pregunta

Las mejores prácticas, en relación a la recolección de datos, dan cuenta de distintas estrategias a implementar durante el trabajo de campo para reducir la no respuesta a cada una de las preguntas del cuestionario, ya que la información faltante podría generar problemas de sesgo en las estimaciones derivadas de dicha variable.

La primera estrategia dice relación con el diseño del cuestionario, donde el equipo de investigación multidisciplinario interviene en el desarrollo y/o adaptación de preguntas. En este contexto, el proveedor adjudicatario del trabajo de campo (Cadem) cuenta en su equipo con asesores/as metodológicos, sociólogos/as y psicólogos/as que aportan sus visiones para conformar un cuestionario de flujo fácil y entretenido, que no deje espacio para que el entrevistado/a no responda una pregunta.

La omisión de respuesta por parte de los entrevistados/as en encuestas presenciales o telefónicas en algunas oportunidades tiene relación con la persona que está realizando la entrevista, ya sea por la impresión que ésta le genera (confianza, desconfianza) o bien por la actitud que el encuestador/a toma al realizar la encuesta, por ejemplo, si el encuestador/a reacciona favorablemente o de manera inapropiada frente a alguna respuesta del entrevistado/a, como la tenencia de bienes o la edad. Para evitar que las preguntas no sean respondidas, se procura una asignación de encuestadores/as de acuerdo al perfil de los potenciales encuestados/as de manera de maximizar la probabilidad de generar una relación de confianza entre encuestador/a y entrevistado/a. Adicionalmente, en la capacitación se incorpora una sección que trata sobre cómo enfrentar la entrevista de manera de minimizar las situaciones incómodas, en particular con preguntas que pueden resultar sensibles para el entrevistado/a.

XIV. Plan de Aseguramiento de la Calidad de la Información

El coordinador/a de terreno cuantitativo debe mantener actualizada la información del avance del trabajo de campo, herramienta que le permite identificar situaciones difíciles o cuellos de botella que se estén generando en el levantamiento de la información. También es posible identificar el rendimiento por encuestador/a mediante este sistema, por lo que se pueden tomar medidas oportunas respecto de reemplazar al encuestador/a o generar los incentivos apropiados para estimular el trabajo de campo.

Para llevar mejor control del trabajo de campo se cuenta con un sistema de control de gestión que permite:

- Realizar el registro de llamados (en el caso de las entrevistas telefónicas);
- Actualizar los datos de la muestra;
- Confeccionar cuadros de avance del trabajo de campo;
- Revisar las incidencias;
- Revisar el rendimiento diario.

XV. Plataforma de Aplicación del Cuestionario

Durante la aplicación de la encuesta en el trabajo de campo, el encuestador/a trabaja en un equipo (computador en el caso de las entrevistas telefónicas, en Tablet o celular en el caso de las entrevistas presenciales) con una cuenta (usuario y clave) personal. Una vez iniciado el sistema, se abre el programa Integra y se ingresa con el nombre de usuario y contraseña perteneciente al usuario/a del encuestador/a.



The screenshot shows the login page for the GandiaIntegra system. At the top left is the Cademo logo with the tagline 'RESEARCH · INSIGHT · INNOVATION'. To its right is contact information: 'Tel: 562 27572800 www.cadem.cl', 'Av. Rancagua 0333 Providencia', and 'Santiago Chile'. At the top right is the GandiaIntegra logo. The main content area contains a login form with the following fields: 'Usuario' (text input), 'Contraseña' (password input), and 'Extensión' (dropdown menu with 'Ninguna' selected). Below these fields is an 'Entrar' button. At the bottom of the page, there is a copyright notice: '© 2006-2011 TESI - Todos los derechos reservados -'.

Una vez dentro del sistema, se procede a seleccionar el estudio correspondiente. En el caso de las entrevistas presenciales se comienza inmediatamente con el cuestionario a través de la opción “Iniciar” ubicada en el extremo superior derecho de la pantalla. En el caso de las entrevistas telefónicas, se especifica el contacto o registro con la persona a la que se debe llamar o contactar junto con el o los números de teléfonos.

En caso de establecer el contacto con la persona indicada en las bases, se da inicio al cuestionario a través de la opción “Iniciar” ubicada en el extremo superior derecho de la pantalla.

Si es que no se pudo establecer el contacto, se procede a seleccionar la opción “Aplazar”. Una vez seleccionada esta opción, se despliega el menú “Entrevista aplazada sin iniciar”, donde se registra si es que hay que volver a realizar la llamada o si es que no hubo contacto por otra razón.

Si la razón por la que se aplazó la llamada es por alguna de las siguientes razones: “no contesta”, “ocupado” o “llamar más tarde”, se registran las observaciones necesarias y se fija un nuevo horario de llamada (especificado en los datos de re-llamada).

Por el contrario, y en caso que la llamada haya sido aplazada por alguno de los siguientes motivos “número no corresponde”, o “rechaza la persona, no le interesa” u otro similar, se procede a marcar la incidencia particular en la pestaña correspondiente.

81: Fono No Corresponde Sujeto	
Fecha:	30/01/2015
Hora:	16:44:12
Observaciones:	

Enviar

XVI. Anexo: Cuestionario

Cuestionario de entrevistas telefónicas

A continuación, se presenta el cuestionario maestro utilizado en este estudio.

Encuesta de Satisfacción con Servicios Públicos 2023

Entrevistas Telefónicas

INSTITUCIÓN

Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y soy encuestador/a de la empresa CADEM. Por encargo del Ministerio de Hacienda y en el marco del estudio de Medición de Satisfacción Usuaría, lo estamos contactando para consultarle por su experiencia en un trámite realizado en [La institución (nombre institución)].

La encuesta toma, en promedio, 15 minutos. Sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, analizadas en forma anónima y resguardando el secreto estadístico.

Los resultados de este estudio permitirán mejorar los servicios públicos de Chile. ¿Está de acuerdo con participar?

1. Sí → Pase a P1
2. No → Agradezca y cierre

Módulo Filtro

P1. Según nuestros registros, en los últimos 12 meses usted tomó contacto con [LA INSTITUCIÓN] ¿Es correcta esta información?

10. Sí → Pase a P2
11. No → Agradezca y cierre
88. No recuerda (NO LEER) → Agradezca y cierre.

P2. ¿Trabaja usted en [LA INSTITUCIÓN]?

1. Sí → Agradezca y cierre
2. No → Siga
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

Módulo Identificación de trámite y canal

P3. ¿Me puede decir cuál fue el motivo del último trámite que realizó en [LA INSTITUCIÓN]? (ESPONTÁNEA. REGISTRE SEGÚN RESPUESTA)

1. Solicitud de certificados o documentos
2. Cumplimiento de obligaciones legales
3. Consulta o Solicitud de información
4. Reclamos
5. Denuncias
6. Solicitud de beneficio monetario
7. Solicitud de prestación de bienes y servicios
8. Postulación a cursos y capacitaciones
98. Otro. Especifique: _____

P4. ¿A través de qué canal realizó su último trámite en esta institución?

1. Por teléfono (incluye videollamadas) → Pase a P6
2. Presencial
 - **P4A ¿Cuál?**
 - i. En oficina o sucursal municipal o de alguna institución pública → Salte a P6
 - ii. Autoatención → Salte a P6
3. Digital
 - **P4B ¿Cuál?**
 - i. usando un formulario web, correo electrónico u otro medio virtual → Pase a P5
 - ii. redes sociales o app → Pase a P5

P5. ¿Usó clave para realizar este trámite?

1. Sí, clave única
2. Sí, clave de [LA INSTITUCION]
3. No
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

P6. En relación con el último trámite, ¿en qué estado se encuentra?

1. Recibí respuesta/información
2. Fue rechazado
3. Está en proceso
4. Me derivaron a otra institución o trámite
98. Otro. ¿Cuál? _____

P7. Durante el transcurso del último trámite, ¿solicitó información de su estado?

1. Sí
2. No

P7A. Durante el transcurso del último trámite, ¿le entregaron información de su estado?

1. Sí → Pase a P7B
2. No → Pase a P8

P7B. Si responde Sí EN P7A ¿Por qué canal le entregaron la información del estado del último trámite? (ESPONTANEA. REGISTRE SEGÚN RESPUESTA) (RM⁶)

- i) Presencial
- ii) Por teléfono
- iii) Por página web
- iv) Por correo electrónico
- v) Por otro canal, ¿cuál? _____

P8 ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?

1. Sí
2. No
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

Módulo Atributos de la experiencia

A continuación, le haré algunas preguntas sobre distintas características del último trámite que tuvo con [LA INSTITUCIÓN].

Cuando surgió la necesidad que lo llevó a hacer este último trámite:

P9. ¿Sabía a qué institución del Estado debía acudir?

1. Sí

⁶ RM: Respuesta múltiple.

2. No 3. No estaba seguro/segura 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)										
P10. ¿Sabía qué trámite tenía que hacer? 1. Sí 2. No 3. No estaba seguro/segura 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)										
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".										
P11. Sobre las instalaciones y servicios del lugar: (Filtro: Solo en el caso que en P4=2 (canal presencial), aplican 1 a 5)								Nota 1 a 7 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)		
1.	La facilidad para llegar a la institución del último trámite.	1	2	3	4	5	6	7	88	99
2.	La seguridad del lugar en donde se encuentra la institución y sus alrededores.	1	2	3	4	5	6	7	88	99
3.	La limpieza y el orden de las oficinas	1	2	3	4	5	6	7	88	99
4.	La comodidad de las oficinas	1	2	3	4	5	6	7	88	99
5.	La facilidad para desplazarse en la oficina	1	2	3	4	5	6	7	88	99
P12. Sobre los servicios digitales: (Filtro: en el caso que en P4=3 (canal digital) aplicar 1 a 2)								Nota 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)		
1.	La estabilidad de la página web para hacer el trámite	1	2	3	4	5	6	7	88	99
2.	El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite	1	2	3	4	5	6	7	88	99
P13. Sobre el trámite:								Nota		

	88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)
1. La facilidad para realizar el trámite	1 2 3 4 5 6 7 88 99
P14. Sobre la información:	Nota 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)
1. La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	1 2 3 4 5 6 7 88 99
2. La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	1 2 3 4 5 6 7 88 99
3. La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite	1 2 3 4 5 6 7 88 99
4. La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite.	1 2 3 4 5 6 7 88 99
P15. Sobre la duración del trámite:	Nota 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)
(Filtro: en el caso que en P4=1 canal telefónico o P4=2 canal presencial)	1 2 3 4 5 6 7 88 99
1. Lo que tuvo que esperar para ser atendido/atendida en el trámite	
(Filtro: en el caso que en P4=3, canal digital)	1 2 3 4 5 6 7 88 99
2. Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite.	
SOLO P4=1 o P4=2 (canal telefónico o presencial) y/o en el caso que en P6=1 o 2	Nota
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".	88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)

<p>P16 Sobre la atención recibida:</p> <p>(Filtro: en el caso que en P4=1 o P4=2 (canal telefónico o presencial), aplican preguntas 1 a 4)</p>											
<p>1. El esfuerzo que hizo [LA INSTITUCIÓN] por acogerme</p>	1	2	3	4	5	6	7	88	99		
<p>2. El respeto con que le trataron en este último trámite.</p>	1	2	3	4	5	6	7	88	99		
<p>3. La comprensión que tuvo el personal de sus necesidades en este último trámite.</p>	1	2	3	4	5	6	7	88	99		
<p>4. La capacidad de los/as funcionarios/as para atender su necesidad en este último trámite.</p>	1	2	3	4	5	6	7	88	99		
<p>P17. Sobre el resultado del trámite:</p> <p>(Filtro: en el caso que en P6=1 o 2, aplican preguntas 1 a 3)</p>	<p>Nota</p> <p>88. No sabe (NO LEER)</p> <p>99. No responde (NO LEER)</p>										
<p>1. Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite</p>	1	2	3	4	5	6	7	88	99		
<p>2. La claridad de la información del resultado del trámite</p>	1	2	3	4	5	6	7	88	99		
<p>3. El tiempo de respuesta de la [LA INSTITUCIÓN] (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)</p>	1	2	3	4	5	6	7	88	99		
<p>P18. Respecto a la urgencia del trámite realizado en [LA INSTITUCION], ¿cuál de las siguientes frases representa mejor su situación al realizarlo? LEER ALTERNATIVAS</p> <p>1. No podía esperar</p> <p>2. Podía esperar hasta una semana</p> <p>3. Podía esperar más de una semana</p> <p>4. Podía hacerse en cualquier momento</p>											

Evaluación del trámite

P19. Respecto del trámite realizado en [LA INSTITUCION, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió? Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".

Muy insatisfecho						Muy satisfecho	No sabe (NO LEER)	No responde (NO LEER)
1	2	3	4	5	6	7	88	99

P20. Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? (PREGUNTA ABIERTA)

(Filtro: Si P6 = 1, 2 o 4)

P21. Considerando el resultado que usted quería lograr en este último trámite o consulta:

En una escala de 1 a 7, en que 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho"

¿Qué tan satisfecho/a está con el resultado obtenido?

Muy insatisfecho						Muy satisfecho	No sabe (NO LEER)	No responde (NO LEER)
1	2	3	4	5	6	7	88	99

P22. ¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite?

1. Sí, P22A ¿cuál? ESPONTÁNEA. REGISTRAR SEGÚN RESPUESTA
 - i. Correo electrónico
 - ii. Videoconferencia (ej. Zoom, Google Meet, Teams)
 - iii. Chat (WhatsApp, chatbot)
 - iv. Sitio web
 - v. Redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, TikTok)
 - vi. Aplicación de celular (app) de [LA INSTITUCIÓN]
 - vii. Telefónico (NO MOSTRAR SI EN P4 =1)
 - viii. Presencial (NO MOSTRAR SI EN P4 =2)
 - ix. Otro, ¿cuál?
2. No

Módulo Problemas

P23a (Filtro: en el caso que en P6=1 o 2)

En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el [LA INSTITUCIÓN] hasta que respondieron a su requerimiento?

1. Sí → Pase P24
2. No → Pase a P26
88. No sabe (NO LEER) → Pase a P26
99. No responde (NO LEER) → Pase a P26

P23b (Filtro: En el caso que en P6=3, 4 o 5)

En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con [LA INSTITUCIÓN] hasta la fecha actual?

1. Sí → Pase a P24
2. No → Pase a P26
88. No sabe (NO LEER) → Pase a P26
99. No responde (NO LEER) → Pase a P26

P24. ¿Cuál fue el principal problema que tuvo? Explique brevemente (ESPONTÁNEA para telefónico)

ESCRIBIR RESPUESTA Y LUEGO CODIFICAR EN BASE A LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS

1. No recibió atención oportuna o en tiempo prudente
2. No recibió atención de calidad
3. Su solicitud de información o consulta no fue contestada / nunca recibí respuesta
4. Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio
5. Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó
6. No corrigieron un error u omisión que ellos/as mismo/as cometieron
7. Problemas de conexión a Internet
8. Mal funcionamiento del sitio web / sistema digital
98. Otro motivo.
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

P25. En una escala de 1 a 7, en que 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de [LA INSTITUCIÓN]?

Muy insatisfecho						Muy satisfecho	No sabe (NO LEER)	No responde (NO LEER)
1	2	3	4	5	6	7	88	99

Módulo Atributos de la institución

P26. Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está “Muy en desacuerdo” y 7 que está “Muy de Acuerdo”, ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución...?

Muy en desacuerdo						Muy de acuerdo	No sabe (NO LEER)	No responde (NO LEER)
1	2	3	4	5	6	7	88	99

IMAGEN

1. Da confianza
2. Es transparente
3. Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios/as
4. Cumple sus compromisos
5. Se actualiza y moderniza

6. Tiene funcionarios/as comprometidos con su labor

Módulo evaluación general de la institución

P27. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a [LA INSTITUCIÓN], independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Pésimo						Excelente	No sabe (NO LEER)	No responde (NO LEER)
1	2	3	4	5	6	7	88	99

P28. En los últimos [2 AÑOS], ¿cuántas veces, incluyendo esta, ha realizado algún trámite en [LA INSTITUCIÓN]?

1. Esta fue la primera vez
2. De 2 a 3 veces
3. De 4 a 7 veces
4. 8 a 11 veces
5. 12 veces o más
88. No recuerda (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

Módulo Trato Igualitario

P29. En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución?

3. Sí → Pase P30
4. No → Pase P31
100. No responde → Pase P31

P30. Por favor señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/discriminada:

12. Por su edad (o sea por ser muy joven o muy mayor)
13. Ser mujer u hombre
14. Por ser extranjero
15. Pertenecer a un pueblo indígena

- 16. Por su forma de vestir o su estilo
- 17. Por su cuerpo o apariencia física
- 18. Por su situación económica
- 19. Por sus creencias religiosas
- 20. Su ideología u opinión política
- 21. Por su condición de salud o discapacidad
- 98. Otro motivo ¿cuál? ____
- 89. No sabe
- 100. No responde

Módulo Caracterización sociodemográfica

P31. Este trámite, ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización o empresa?

- 1. A título personal → Pase a P33
- 2. En representación de una organización o empresa → Pase a P32

P32. Encuestador/a: Registre la naturaleza de la organización: Institución Pública; Empresa; ONG; Universidad).

El lugar donde trabaja para el cual realizó el trámite, corresponde a:

- 1. Institución pública
- 2. Empresa privada
- 3. ONG
- 4. Universidad
- 98. Otro.

P33. ¿Cuál es su sexo?

- 1. Hombre
- 2. Mujer
- 88. No sabe (NO LEER)
- 99. No responde (NO LEER)

P34. ¿Con cuál género se identifica usted?

ENCUESTADOR EN CASO PERCIBE INCOMODIDAD DEL ENTREVISTADO PARA HACER LA PREGUNTA DIGA; (INSTRUCCIÓN AL ENCUESTADOR: Considere que el “género” con el cual una persona se identifica puede o no corresponder con el sexo y nombre del registro de nacimiento.)

- 1. Masculino

- 2. Femenino
- 3. Transmasculino
- 4. Transfemenino
- 5. No binario
- 98. Otro (NO LEER). ¿Cuál? _____
- 88. No sabe (NO LEER)
- 99. No responde (NO LEER)

P35. ¿Cuál es su edad? (Registrar en años)

_____ años

P36. Por favor, indique su región de residencia (celda debe ser desplegable)

(Filtro Si P31 =2, pase a P42)

P37. Por favor, indique su comuna de residencia (celda debe ser desplegable)

- 88. No sabe (NO LEER)
- 99. No responde (NO LEER)

P38. ¿Su nacionalidad es...?

- 1. Chilena → Pase a P40
- 2. Chilena y otra (doble nacionalidad) → Pase a P40
- 3. Otra nacionalidad (extranjeros) → Pase a P39
- 99. No responde (NO LEER) → Pase a P40

P39. ¿Qué nacionalidad?

(Señale el país, no el gentilicio)

(espontánea, encuestador/a selecciona alternativa)

- 1. Venezuela
- 2. Perú
- 3. Colombia

4. Haití
5. Bolivia
6. Argentina
7. Ecuador
98. Otro ¿cuál? _____

P40. ¿Se considera usted perteneciente a algún pueblo indígena u originario?

1. Sí → Pase a P41
2. No → Pase a P42
88. No sabe (NO LEER) → (Pase a P42)
99. No responde (NO LEER) → (Pase a P42)

P41. ¿A cuál?

1. Mapuche
2. Aimara
3. Rapa Nui o Pascuenses
4. Lican Antai o Atacameño
5. Quechua
6. Collas
7. Diaguita
8. Kawashkar o Alacalufes
9. Yagán o Yámana
10. Chango
98. Otro
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

P42. ¿Cuál es su nivel de educación más alto alcanzado o su nivel educacional actual?

(respuesta espontanea, encuestador/a asigna alternativa)

1. Básica incompleta o menos
2. Básica completa
3. Educación especial (diferencial)
4. Media incompleta
5. Media completa
6. Técnico nivel superior incompleto (carreras 1 a 3 años)
7. Técnico nivel superior completo (carreras 1 a 3 años)
8. Profesional incompleto (carreras 4 o más años)
9. Profesional completo (carreras 4 o más años)

10. Postgrado incompleto
11. Postgrado completo

(Filtro Si P31=2, PASE A P49)

P43. ¿Actualmente usted se encuentra trabajando para un empleador/a, en una empresa o negocio propio o de manera independiente?

(Instrucción al encuestador: Sí incluye emprendimiento, trabajos a tiempo parcial o esporádicos, y casos de permisos laborales y licencias médicas, maternales o parentales)

1. Sí → Pase a P45
2. No → Pase a P44
88. No sabe (NO LEER) → Pase a P46
99. No responde (NO LEER) → Pase a P46

P44. ¿Actualmente a qué se dedica? LEER ALTERNATIVAS

1. Búsqueda de empleo (encuestador: incluye personas cesantes y buscando empleo por primera vez) → Pase a P46
2. Labores domésticas o de cuidado no remuneradas de un familiar u otra persona → Pase a P46
3. Estudio (encuestador: incluye alumnos en práctica o pasantías) → Pase a P46
4. Jubilado/a, pensionado/a o montepiada → Pase a P46
5. Inactivo/a por razones de salud → Pase a P46
98. Otro. Especifique: _____ → Pase a P46

P45. En su trabajo o negocio principal, ¿usted trabaja como? LEER ALTERNATIVAS

1. Patrón o empleador
2. Trabajador por cuenta propia
3. Empleado u obrero del sector público (Gobierno Central o Municipal)
4. Empleado u obrero de empresas públicas
5. Empleado u obrero del sector privado
6. Servicio doméstico puertas adentro
7. Servicio doméstico puertas afuera
8. FF.AA. y del Orden
9. Familiar no remunerado
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

P46. ¿Tiene usted alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?

Respuesta múltiple 1 a 6

- 8. Dificultad física y/o de movilidad
- 9. Mudez o dificultad en el habla
- 10. Dificultad psiquiátrica
- 11. Dificultad mental o intelectual
- 12. Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
- 13. Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
- 14. No tiene ninguna condición de larga duración
- 99. No responde (NO LEER)

P47. Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro

EN CASO DE DUDA SOBRE EL HOGAR: explicar que se debe considerar que un hogar se conforma por una o más personas que, siendo familiares o no, comparten una misma vivienda o parte de ella y comparten un mismo presupuesto

___ integrante(s) del hogar

P48. Por favor, piense en el ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todas y todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, subsidios/transferencias monetarias, jubilaciones o pensiones ¿en cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?

	1 integrante		2 integrantes		3 integrantes	
	Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior
Q1	0	220.000	0	440.000	0	660.000
Q2	220.001	320.000	440.001	640.000	660.001	960.000
Q3	320.001	460.000	640.001	920.000	960.001	1.380.000
Q4	460.001	720.000	920.001	1.440.000	1.380.001	2.160.000
Q5	720.001	o más	1.440.001	o más	2.160.001	o más
	No sabe / no responde (NO LEER)		No sabe / no responde (NO LEER)		No sabe / no responde (NO LEER)	

	4 integrantes		5 integrantes		6 integrantes	
	Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior
Q1	0	880.000	0	1.100.000	0	1.320.000
Q2	880.001	1.280.000	1.100.001	1.600.000	1.320.001	1.920.000
Q3	1.280.001	1.840.000	1.600.001	2.300.000	1.920.001	2.760.000
Q4	1.840.001	2.880.000	2.300.001	3.600.000	2.760.001	4.320.000
Q5	2.880.001	o más	3.600.001	o más	4.320.001	o más
	No sabe / no responde (NO LEER)		No sabe / no responde (NO LEER)		No sabe / no responde (NO LEER)	

	7 integrantes	
	Límite inferior	Límite superior
Q1	0	1.540.000
Q2	1.540.001	2.240.000
Q3	2.240.001	3.220.000
Q4	3.220.001	5.040.000
Q5	5.040.001	o más
	No sabe / no responde (NO LEER)	

P49. Finalmente, para seguir profundizando sobre su experiencia con la institución, ¿estaría dispuesto/a participar en una entrevista grupal en el futuro? Sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad y analizadas en forma anónima.

1. Sí
2. No
99. No responde (NO LEER)

ENCUESTADOR DIGA: Con esta última pregunta, hemos finalizado la encuesta. Un supervisor podría ponerse en contacto con usted para verificar la realización de esta entrevista

El Ministerio de Hacienda agradece su colaboración y las facilidades otorgadas para la obtención de la información, considerada de gran relevancia para mejorar la calidad de los Servicios Públicos de Chile.

(CIERRE ENTREVISTA)