



“II ENCUESTA NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS 2013”

METODOLOGÍA

13 de noviembre de 2013.

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

El objetivo general de la Encuesta Nacional de Derechos Humanos 2013, es medir las concepciones y valoraciones en torno a los derechos humanos, así como las experiencias de vulneración de la población mayor de 18 años residente en Chile.

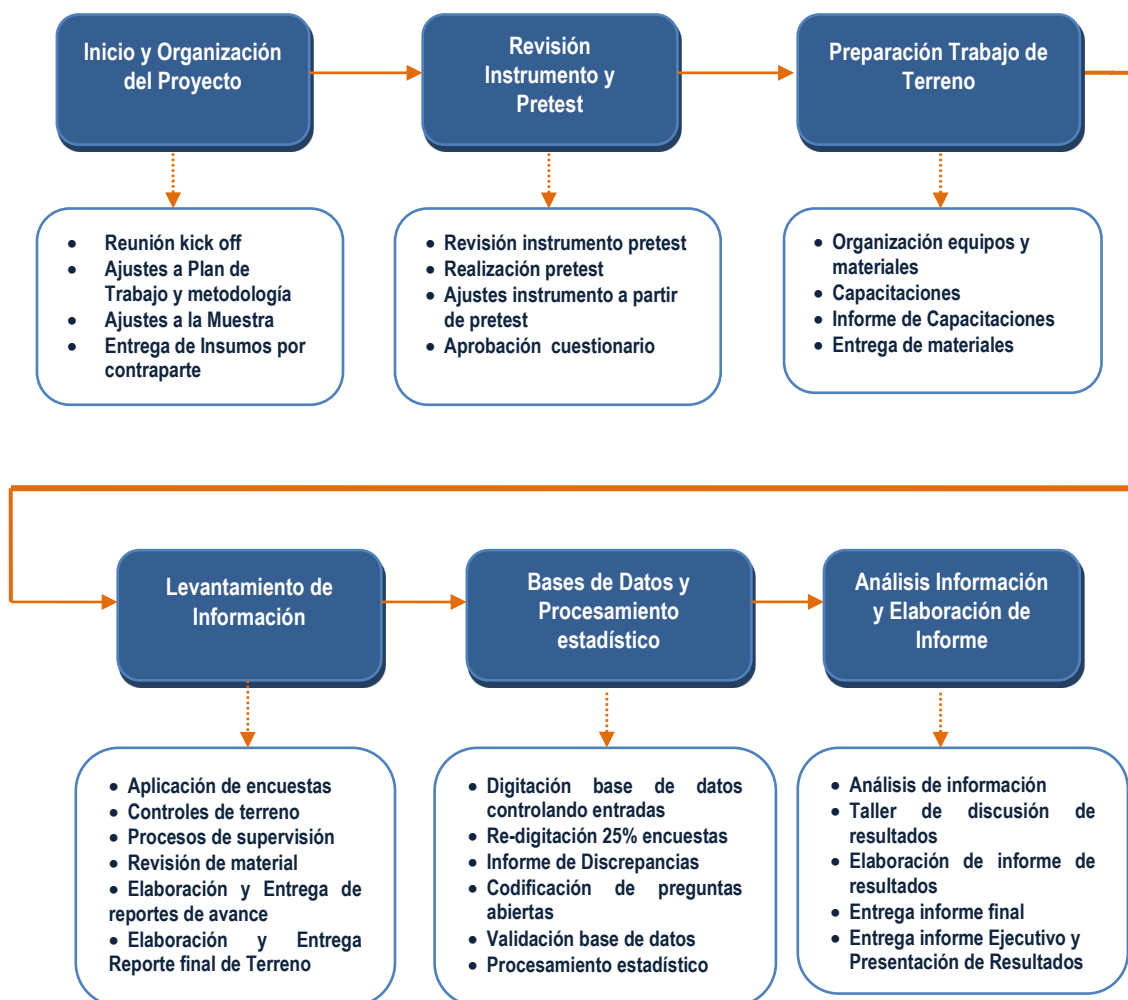
1.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales que son concebidos como Derechos Humanos (universales y exigibles al Estado) por la población estudiada.
- b) Determinar la valoración y el grado de importancia relativa asignados a los diferentes tipos de derechos humanos (Derechos Ciudadanos y Políticos, y Derechos Económicos, Sociales y Culturales).
- c) Determinar la percepción de la población sobre el estado actual de protección y garantía de los diferentes tipos de derechos humanos en Chile.
- d) Determinar la percepción de las personas sobre el estado actual de protección y garantía de sus derechos humanos.
- e) Determinar las experiencias específicas de vulneración de sus derechos humanos que la población ha tenido en el último año.
- f) Determinar el conocimiento de las personas sobre los mecanismos de exigibilidad existentes asociados a los diferentes tipos de derechos humanos.
- g) Determinar las prácticas discriminatorias más arraigadas en la población estudiada.
- h) Determinar el conocimiento y la valoración que tienen las personas sobre el Instituto Nacional de Derechos Humanos y su trabajo.

2. METODOLOGÍA

2.1 Organización Metodología General

La aplicación de la Encuesta Nacional posee una metodología cuantitativa, a través de la aplicación de una encuesta nacional, organizando la investigación en seis grandes etapas de trabajo, que se diagraman a continuación:



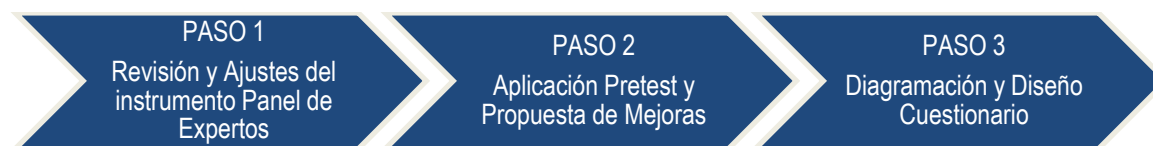
2.2 Ficha Metodológica

La metodología del estudio, se resume en el siguiente cuadro de síntesis:

Ficha Metodológica	
Diseño del Estudio	Estudio cuantitativo descriptivo de carácter longitudinal.
Grupo Objetivo	Hombres y mujeres de 18 años y más, residentes en zonas urbanas y rurales de todas las regiones del país.
Tamaño Muestral	4.082 casos.
Cobertura Muestral	Nacional (15 regiones), representación urbana y rural
Margen de Error Muestral	Muestra total: 1,5% Muestra Regional: Entre 5,5% (RM) y 6,0% Muestra Urbana (1,7%), Muestra Rural (3,7%)
Nivel de Confianza	95% de confianza bajo supuesto de varianza máxima.
Método de Selección Muestral	Estratificada por región y sector urbano rural, con tres etapas de selección de las unidades muestrales. En cada una de las etapas, el muestreo es probabilístico, es decir No existe reemplazo.
Recolección de información	Encuesta presencial en hogares.
Instrumento	Cuestionario estructurado, compuesto principalmente por preguntas cerradas, de carácter simple y múltiple.
Validación Instrumento y Pretest	<ul style="list-style-type: none">- Panel de Expertos para validación de instrumento- Pretest aplicado a 60 casos en 3 regiones del país- Focus group con Encuestadores- Reporte con análisis de resultados y sugerencias de mejoras al instrumento de medición.
Control de Errores No Muestrales	<ul style="list-style-type: none">- Procesos de control durante terreno.- Supervisión del 20% de los casos en forma presencial- Revisión en gabinete del 100% de las encuestas.- Digitación con sistema de control de entradas.- Re- digitación 25% casos.- Validación con malla para control de rangos y consistencias.

2.3 Ajustes y Diseño Final Instrumento

En esta etapa se realizaron tres importantes procesos para disponer de un cuestionario validado y testeado en terreno. Las tres sub-etapas de esta fase fueron:



La primera fase contó con la revisión del cuestionario por un Panel de Expertos, verificando la comprensión teórica e inclusión de los objetivos del estudio, así como la comprensión analítica y estadística del instrumento.

En una segunda etapa, se llevó a cabo la prueba piloto en terreno, con una fase cuantitativa mediante la aplicación a una muestra de 60 casos, más una fase cualitativa con focus groups con los encuestadores que participaron en el pretest. A partir de esta etapa, se generaron una serie de propuesta de ajustes al instrumento de medición.

Finalmente, se llevó a cabo un taller de validación con el INDH para definir las modificaciones finales, de modo de contar con un instrumento final ajustado y probado.

Respecto a la prueba en terreno, el cuestionario de pretest fue aplicado a una muestra de 60 casos en tres zonas del país, con 18 casos en la IV región (zona norte), 24 casos en región Metropolitana (zona centro) y 18 casos en la VIII región (zona sur).

La muestra de pretest contó con casos aplicados a hombres y mujeres de diferentes tramos etarios, de modo de obtener una dispersión suficiente de segmentos relevantes.

Esta distribución permitió abordar tres zonas del país (norte, centro y sur), además de diferentes segmentos etarios y ambos sexos. Además se incluyeron personas de diferentes nacionalidades, así como de todos los niveles socioeconómicos, diferentes niveles educativos, etc., a objeto de probar el instrumento en diferentes segmentos poblacionales.

Para la ejecución de la prueba piloto, se realizó una capacitación de los encuestadores, con el objetivo de explicar la adecuada aplicación del instrumento y el proceso de selección de la muestra, así como los objetivos y llenado del reporte de pretest. A dicha sesión acudieron los equipos de las tres regiones involucradas, y contó con la presencia de una profesional del Instituto Nacional de Derechos Humanos.

Una vez realizado el pretest a cada sujeto entrevistado, el encuestador completó un Reporte de Pretest o pauta de evaluación de la aplicación del instrumento, en la que se registraron datos clave para evaluar la aplicación del instrumento y recoger las posibilidades de mejora al mismo.

A partir de los reportes entregados se evaluó el tiempo de aplicación de la encuesta, la disposición y nivel de concentración de los entrevistados, así como las redacciones complejas o poco precisas de enunciados y alternativas de respuesta, la precisión, exhaustividad de categorías de respuesta, secuencia lógica del instrumento, aplicación de filtros y saltos, entre otros.

Cabe señalar, que además de lo anterior, se generó una base de datos con los resultados de la medición de pretest para efectuar una evaluación detallada de variables con problemas, en particular, categorías de respuesta que no lograran discriminar o ser exhaustivas.

Una vez efectuado el pretest, se realizó una sesión de conversación grupal con los encuestadores que aplicaron el pretest, para analizar las principales dificultades respecto el instrumento en general y posibles modificaciones en preguntas específicas. Esta sesión fue moderada por dos profesionales del equipo consultor y aportó con sugerencias de ajustes al instrumento de medición.

Una vez ejecutadas las fases descritas, se llevó a cabo un taller de validación con el INDH para definir las modificaciones finales, de modo de contar con un instrumento final ajustado y probado en terreno, que asegurara cumplir con los objetivos del estudio y proveer información confiable en todos los ámbitos a investigar.

2.4 Diseño Muestral

Para el diseño de la muestra, se consideraron las siguientes condiciones:

- El diseño muestral fue probabilístico, estratificado por región y zona urbano rural, de modo de permitir la obtención de resultados estadísticamente representativos para la población urbana y rural a nivel nacional.
- La muestra fue de un tamaño suficiente para asegurar niveles de error muestral máximos de 1,9 % a nivel nacional, de 6% a nivel regional y 6,0% a nivel urbano/rural, todo ello para niveles de confianza del 95% y bajo el supuesto de varianza máxima.
- El procedimiento de selección fue polietápico y probabilístico en sus tres etapas (manzana, vivienda e individuo).
- Se estableció un procedimiento de reemplazo en caso de no respuesta, que garantizara el carácter probabilístico de la muestra.
- Se excluyeron áreas que por razones de orden climático, topográfico o vial permanecen aisladas parcial o totalmente en el año.
- Se especifica el sistema de cálculo de ponderadores, ya que la muestra necesariamente fue desproporcionada por tamaño de región.

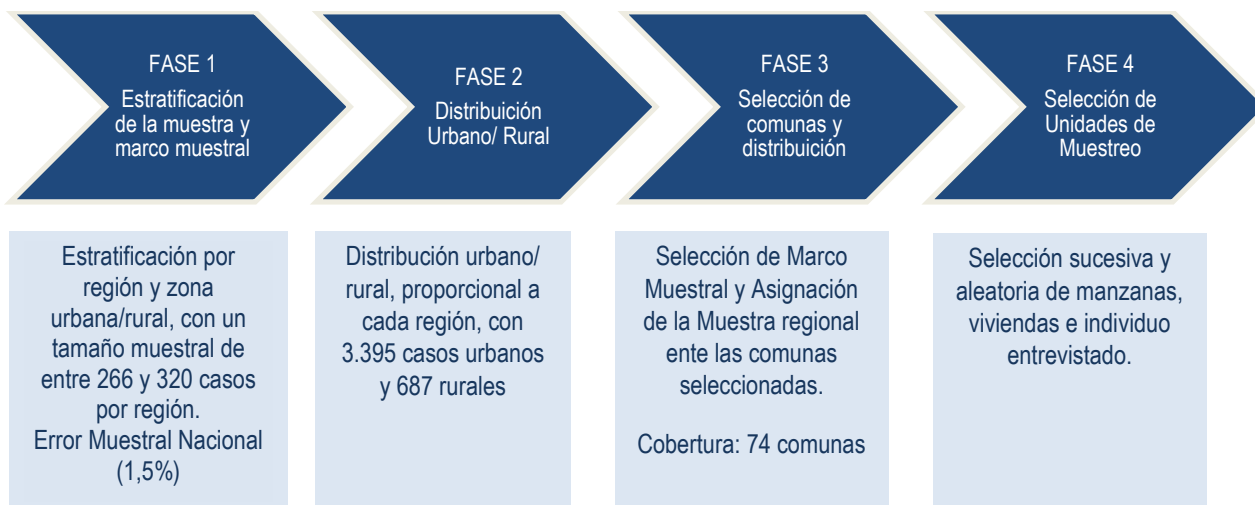
En consideración a las condiciones y precisiones mencionadas, se elaboró un diseño muestral estratificado por región y zona urbana rural, desproporcionada por tamaño de región, con distribución al azar de todas las otras variables de segmentación de la muestra no consideradas para estratificarla, y con distribución de residencia urbano/rural proporcional al interior de cada región.

El tamaño de la **muestra fue de 4.082 casos**, con un **margen de error muestral del 1,5%** a nivel nacional, y de un 6% para cada una de las 12 regiones con menor población, del 5,8% para las regiones V y VIII y del 5,5% para la región Metropolitana, del 1,7% para la población urbana y del 3,7% para la población rural, considerando un **nivel de confianza del 95%** y bajo el supuesto de varianza máxima.

Es importante establecer, que la selección de individuo **no consideró mecanismo de reemplazo**, para proteger el carácter probabilístico del proceso.

2.5 Etapas de Selección de la Muestra

La muestra se seleccionó a través de fases sucesivas, todas ellas aleatorias, que se detallan en el siguiente diagrama:



En la **Fase 1 de estratificación de la muestra** por regiones y cálculo del tamaño muestral de cada región, se generó un muestreo estratificado que permite tener una precisión distinta para cada subpoblación, controlando el tamaño de la muestra. Además, permite diversificar las tácticas de muestreo, controlando así la distribución de la muestra.

En esta etapa se ordenaron las regiones según su tamaño poblacional en el universo, de acuerdo a las proyecciones de población del INE para junio de 2013:

Tabla 1: Tamaño del universo según regiones

Región	Población de 18 años y más	Porcentaje
RM	5.253.238	40,5
VIII	1.534.659	11,8
V	1.363.221	10,5
VII	761.565	5,9
IX	721.213	5,6
VI	670.207	5,2
X	630.964	4,9
IV	547.646	4,2
II	425.205	3,3
XIV	282.519	2,2
I	240.571	1,8
III	205.035	1,6
XV	130.175	1,0
XII	120.188	0,9
XI	76.737	0,6
TOTAL	12.963.143	100,0

Para calcular el tamaño de las muestras regionales, con un margen de error muestral máximo del 6% en cada región, para un nivel de confianza del 95% y bajo el supuesto de varianza máxima, aplicamos la fórmula de tamaño muestral:

$$n = \frac{\frac{N}{N-1} \times p q}{\frac{e^2}{z^2} + \frac{p q}{N}}$$

Donde:

- n= tamaño de la muestra de cada región
- N= tamaño del universo regional
- pq= varianza
- e= error muestral
- z= nivel de confianza

Para el presente caso:

- N= Con variaciones por región, según la tabla anterior. Cualquier valor sobre 50.000 (universo infinito), no influye en la estimación del tamaño muestral ni del error.
- pq= 0.25, ya que : p = 0.5 y q = 0.5 (varianza máxima)
- e= 0,06 (6%, según bases de la licitación)
- z= 1.96 para 95% de confianza ¹

La aplicación de esta fórmula resulta en un tamaño muestral de **266 casos por región**.

No obstante lo anterior, se estimó pertinente aumentar levemente el tamaño muestral de las regiones V y VIII a 285 casos cada una y el de la Región Metropolitana a 320 casos. Estas diferencias se justifican por cuanto, además de su mayor tamaño poblacional absoluto (son las únicas –excluida la RM- que representan más del 10% del universo total cada una), las regiones V y VIII tienen una cantidad de ciudades y localidades significativamente mayor que las otras regiones. En cuanto a la Región Metropolitana, su mayor tamaño se justifica, además, por la necesidad de abarcar el mayor número posible de comunas del Gran Santiago.

De esta manera, la distribución de la muestra por región es la siguiente, con sus respectivos márgenes de error muestral para un nivel de confianza del 95%:

¹Manuel Vivanco: “Muestreo estadístico, diseño y aplicaciones”, Editorial Universitaria, Santiago, 2005.

Tabla 2: Distribución de la muestra y error muestral

Región	Casos	Margen de Error %
RM	320	5,5
VIII	285	5,8
V	285	5,8
VII	266	6,0
IX	266	6,0
VI	266	6,0
X	266	6,0
IV	266	6,0
II	266	6,0
XIV	266	6,0
I	266	6,0
III	266	6,0
XV	266	6,0
XII	266	6,0
XI	266	6,0
TOTAL	4.082	1,5

Esta estratificación de la muestra y la distribución de casos a que da lugar, permite obtener **estimaciones más precisas** y con **niveles de error estadísticos bajos y similares en cada región**, facilitando la comparación de resultados entre regiones y mejorando la precisión de la encuesta a nivel nacional y regional.

No obstante, la necesidad de tener representatividad regional genera una muestra desproporcionada en cuanto a la representación de las distintas regiones. Para corregir esta desproporción, se aplicaron ponderadores que restituyeron a cada región su peso real en el universo.

En la **Fase 2 de Distribución de los casos urbanos y rurales**, se dividieron los casos al interior de cada región, entre urbanos y rurales, asignándolos en forma proporcional al peso de la población de 18 años y más que reside en sectores urbanos y rurales en cada región.

Con esta distribución, los márgenes de error muestral según localidad, para un nivel de confianza del 95% y bajo el supuesto de varianza máxima, son los siguientes:

- Sub-muestra rural: 3,7%
- Sub-muestra urbana: 1,7%
- Muestra total: 1,5%

Posteriormente, en la **Fase 3 de Selección de comunas y distribución de la muestra por comunas**, se siguieron las siguientes etapas:

- **Selección del marco muestral** (comunas a considerar en cada región): orientada por los siguientes criterios:
 - Una adecuada dispersión de la muestra.
 - La inclusión de los centros urbanos más importantes de cada región.
 - La inclusión de comunas con alta proporción de población rural, de modo de facilitar la cobertura de la sub-muestra rural en cada región.
 - Facilidades de acceso, habida cuenta la disponibilidad de tiempo y presupuesto.

- **Asignación de la muestra regional entre las comunas seleccionadas**: orientada por los siguientes criterios:
 - Proporcionalidad respecto al peso poblacional de cada comuna o localidad
 - Asignación de casos rurales sólo en las comunas con mayor población rural.

De acuerdo a los procedimientos y criterios descritos, el número de casos por comuna se determinó en función del peso poblacional de cada una como proporción de la población de todas las comunas incluidas en el marco muestral de cada región, con los ajustes necesarios para sectorizar la muestra por manzanas, de acuerdo al criterio de un promedio de 5 encuestas por manzana.

Para efectos de la distribución de la muestra, en cada comuna seleccionada, se consideró la población urbana, rural o ambas, según esa población forme o no parte del marco muestral. La etapa siguiente, consistió en distribuir los casos urbanos y rurales proporcionalmente al peso poblacional de cada comuna en su respectivo sector.

Con lo anterior, la distribución final de la muestra por comunas a nivel nacional, es la siguiente:

Tabla 3: Distribución de la Muestra por Comunas

Región	Comuna	Muestra Urbana	Muestra Rural	Muestra total
XV	Arica	244	0	244
	Putre	0	22	22
I	Iquique	242		242
	Pozo Almonte	11	8	19
	Alto Hospicio		5	5
II	Antofagasta	189		189
	Calama	71	6	77
III	Copiapó	177		177
	Vallenar	54	14	68
	Tierra Amarilla	12	9	21
IV	La Serena	82		82
	Coquimbo	81		81
	Ovalle	35	32	67
	Vicuña	7	15	22
	Los Vilos	6	8	14
V	Valparaíso	80		80
	Viña del Mar	90		90
	Quilpué	42	3	45
	San Antonio	23		23
	San Felipe	18	11	29
	Putaendo	6	12	18
VI	Rancagua	116		116
	San Fernando	31		31
	Rengo	23	28	51
	Codegua	6	14	20
	Chimbarongo	10	38	48
VII	Talca	80		80
	Curicó	51		51
	Linares	32	28	60
	Maule	11	22	33
	San Javier	10	32	42

Región	Comuna	Muestra Urbana	Muestra Rural	Muestra total
VIII	Concepción	68		68
	Talcahuano	48		48
	Los Ángeles	45		45
	Chillán	52		52
	Arauco	8	19	27
	Cañete	7	23	30
	Santa Juana	6	9	15
IX	Temuco	120		120
	Padre Las Casas	21	43	64
	Angol	22	6	28
	Lautaro	12	15	27
	Nueva Imperial	9	18	27
X	Puerto Montt	89		89
	Osorno	60		60
	Puerto Varas	11	18	29
	Castro	15	14	29
	Ancud	13	18	31
	Calbuco		28	28
XIV	Valdivia	144		144
	La Unión	26	34	60
	Río Bueno	17	45	62
XI	Coyhaique	149	24	173
	Aysén	57	36	93
XII	Punta Arenas	248	18	266

Región	Comuna	Muestra Urbana	Muestra Rural	Muestra total
RM	Santiago	27		27
	Cerro Navia	11		11
	Conchalí	11		11
	Estación Central	10		10
	La Florida	31		31
	La Granja	10		10
	La Reina	8		8
	Las Condes	24		24
	Lo Espejo	9		9
	Maipú	45		45
	Ñuñoa	17		17
	P. Aguirre Cerda	9		9
	Quilicura	17		17
	Recoleta	13		13
	San Joaquín	8		8
	San Miguel	8		8
	Puente Alto	50		50
	Buín		3	3
Melipilla		9	9	
		3.395	687	4.082

Finalmente, en la **Fase 4 se aplican los Mecanismos de selección de Unidades de Muestreo**. En esta etapa, el diseño probabilístico permitió que en la selección de las diversas Unidades Muestrales, se conozca la probabilidad de selección para cada una de las etapas.

Dado el carácter probabilístico en etapas del diseño propuesto, la selección de las unidades muestrales no contempló el reemplazo en ninguna de las etapas de selección, e incorpora un método de recuperación de casos de no-respuesta que no daña el carácter probabilístico y que, a la vez, mantiene el tamaño deseado de la muestra.

Para lograr una adecuada dispersión de la muestra e incrementar su representatividad, se efectuó un promedio de 5 encuestas por manzana, disminuyendo el efecto diseño de la encuesta y mejorando la varianza entre conglomerados.

Con el fin de evitar reemplazos y a la vez, obtener el número de casos asignados a cada región, se seleccionó un excedente o sobre muestra de 50% de manzanas en cada comuna, por posibles pérdidas.

Al interior de cada manzana seleccionada se registraron todas las viviendas, excepto aquéllas que no correspondan a viviendas particulares, tales como locales comerciales, centros de atención de público, lugares de esparcimiento, hoteles, moteles, viviendas colectivas (Hogar de Cristo, por ejemplo), escuelas, etc. El total de ellas se dividió por cinco o u otro número de ajuste cuando el número de viviendas no es múltiplo de 5, resultando así el intervalo que se utilizó para elegir las viviendas a entrevistar.

Se determinó al azar un número de arranque inferior al divisor, el que identificó a la primera vivienda elegible. Si alguna vivienda seleccionada no era apta para aplicar la encuesta en el momento (deshabitada, nadie contesta, guardia no permite acceso, etc.), se dejó registro de la no repuesta o motivo de no logro, y se pasó a la siguiente vivienda seleccionada, pues dicho procedimiento, no altera la aplicación del intervalo para elegir la vivienda siguiente.

En todos los casos de no respuesta o no logro el encuestador dejó registro del motivo de no respuesta para cada vivienda. En caso de no haber rechazo del entrevistado, dicha vivienda fue revisitada en otra fecha y hora a objeto de encontrar a sus residentes. Cabe destacar que No existió reemplazo de viviendas.

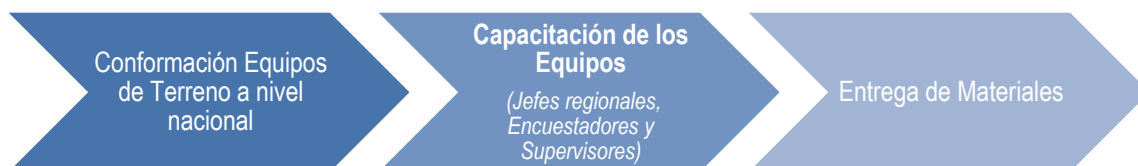
Una vez seleccionada la vivienda, el encuestador preguntó por el número y nombre de pila de todas las personas de 18 años y más que residen permanentemente en el hogar (individuos elegibles), indistintamente de si son chilenos o extranjeros o si se encuentran o no presentes en ese momento y aplicó la tabla de números aleatorios de Kisch para seleccionar al entrevistado.

Al igual que en las demás etapas, no existió reemplazo en esta fase, por lo que si el individuo elegido no se encontraba en ese momento, el encuestador volvió al lugar, identificando los días y horas en que es más factible ubicarlo, y poder aplicarle la encuesta.

3. PREPARACIÓN TRABAJO DE TERRENO

3.1 Conformación del Equipo de Terreno

La etapa de Preparación de Trabajo en Terreno se desarrolló a través de las siguientes fases:



Los equipos regionales fueron conformados por los jefes regionales permanentes de Demoscópica en todas las regiones y por encuestadores con experiencia en este tipo de estudios, por lo que se priorizó a personas que han profesionalizado su oficio de encuestador, es decir, consideran este trabajo como su actividad principal, que son personas mayores de 21 años y que cuentan con experiencia probada en encuestas en hogares.

El equipo de trabajo se constituyó con una jefa de terreno a nivel nacional y quince jefes regionales (uno en cada región), más equipos de encuestadores y supervisores presenciales en cada zona.

Los jefes regionales cumplieron las siguientes tareas:

- Gestionaron la organización y operaciones locales del trabajo de terreno
- Llevaron un control exhaustivo de la muestra
- Asignaron las muestras a cada encuestador
- Recibieron y revisaron el correcto llenado de las encuestas
- Supervisaron el trabajo de sus equipos locales.

Finalmente, se dispuso de un equipo de 15 jefes regionales, cerca de 180 encuestadores a nivel nacional, y 17 supervisores presenciales.

3.2 Capacitación de Encuestadores

El objetivo general de las sesiones de capacitación fue instruir y sensibilizar a los jefes regionales y encuestadores en los aspectos operativos del trabajo de terreno, y en el manejo conceptual y práctico del instrumento.

Los objetivos específicos de la capacitación fueron:

- Dar a conocer las características generales del estudio y su importancia a los jefes regionales y encuestadores.
- Capacitar a los jefes regionales y encuestadores en el correcto manejo del cuestionario para garantizar una óptima aplicación y resultados.
- Capacitar a los jefes regionales y encuestadores en el manejo operativo de la aplicación en terreno (selección de los entrevistados, acceso a las viviendas, etc.).
- Entregar indicaciones operativas y materiales necesarios para su trabajo
- Establecer mecanismos de coordinación directa entre jefes regionales y el equipo central.

Para la capacitación de los equipos de terreno, se realizaron sesiones en cada una de las regiones con todo el equipo de terreno, y con jornadas amplias que permitieron revisar, estudiar y realizar pruebas prácticas de manejo de instrumentos y aspectos operativos. Todas las jornadas fueron dirigidas por el equipo central a cargo del estudio, a objeto de estandarizar y garantizar un nivel de instrucción óptimo para la realización del estudio.

Las fechas de capacitaciones fueron las siguientes:

Región	Fecha	Ciudad
XV	19 julio	Arica
I	18 julio	Iquique
II	17 julio	Antofagasta
III	10 julio	Copiapó
IV	17 julio	La Serena
VI y VII	12 julio	Rancagua
VIII	10 julio	Concepción
IX	11 julio	Temuco
X y XIV	18 julio	Puerto Montt
XI	17 julio	Coyhaique
XII	19 julio	Punta Arenas
V y RM	9 julio	Santiago

Estas sesiones permitieron capacitar a los jefes regionales y equipos locales de encuestadores en los aspectos operativos del trabajo de terreno, en el manejo conceptual y práctico del instrumento, en los procesos de llenado de cuestionarios, registros de casos logrados, no logrados, y controles asociados al trabajo de terreno en cada zona, entre otros.

Como se ha indicado, todas las sesiones fueron dirigidas por el equipo central a cargo del estudio, y en el caso de la capacitación realizada en la Región Metropolitana, se contó además con la presencia de Dhayana Guzmán como contraparte técnica, quien apoyó complementando la revisión del instrumento y expuso la relevancia del estudio y misión del Instituto de Derechos Humanos.

Cada sesión de capacitación duró aproximadamente 5 horas, de acuerdo al siguiente programa:

- Presentación del Estudio: antecedentes, objetivos e importancia.
- Muestra: población, hojas de ruta, manzanas y viviendas.
- Aclaración de dudas y conceptos.
- Muestra: selección de entrevistado y re-visitas.
- Ejercicios de selección de viviendas y entrevistado
- Revisión Cuestionario (apoyo Manual del Encuestador).
- Controles y supervisiones y aspectos operativos.
- Compromiso deontológico equipo de terreno.
- Aspectos administrativos
- Otros

En la capacitación, se puso especial énfasis en la correcta selección de la vivienda, del entrevistado y en la revisión del instrumento para asegurar la correcta asimilación de las instrucciones impartidas, con el objetivo final de aclarar todas las dudas que les surgieran a los encuestadores.

En particular, se relevaron los siguientes aspectos del trabajo de los encuestadores:

- Importancia de llenar el formulario completo.
- Importancia de la correcta aplicación de los saltos y filtros.
- Solución de contingencias.
- Aspectos administrativos y entrega de formularios contestados.

En la jornada de capacitación, se entregó a los encuestadores todos los materiales necesarios, como lápices, credenciales, tarjeteros, manual y cuestionarios en cantidad suficiente para la aplicación de las encuestas, además de material de incentivo para los entrevistados proporcionados por INDH, que consistió en lápices, chapitas, folletos, postales, entre otros.

Los conocimientos y habilidades desarrolladas durante la capacitación fueron complementados con el *Manual de Trabajo en Terreno* que fue entregado a cada encuestador durante esa jornada.

3.3 Entrega de Materiales

A cada Jefe Regional se le entregó, previo al inicio del trabajo de terreno, todo el material requerido para llevar a cabo su trabajo.

En particular, se les entregó:

- Formularios de encuestas de acuerdo al tamaño muestral de su región, más un porcentaje extra por posibles pérdidas o uso del material.
- Tarjeteros.
- Manuales para el Trabajo de Terreno.
- Cartas de presentación y credenciales.
- Materiales de oficina.
- Hojas de ruta con muestras a cubrir en cada comuna.
- Material institucional del INDH para entrevistados.

Cabe destacar que el Instituto Nacional de Derechos Humanos, además proporcionó una serie de materiales de difusión de los derechos humanos y labor del Instituto para hacer entrega a los encuestados y personas interesadas de los hogares seleccionados. En particular, se entregaron en todas las regiones del país cerca de cinco mil lápices y chapitas, junto a una proporción similar de folletos, calcomanías y postales con información de derechos humanos.

4. REPORTE DE TRABAJO DE TERRENO

4.1 Trabajo de Jefes Regionales

De manera general, la labor desempeñada por el equipo de Jefes Regionales a nivel nacional se enfocó en planificar y organizar los recursos humanos y movilizar a los equipos de encuestadores, siendo la coordinación su trabajo esencial para el óptimo cumplimiento con el estudio. Además, de dirigir, controlar y evaluar las acciones planificadas, tomaron decisiones ante situaciones complejas durante el trabajo de terreno.

El trabajo que realizaron los jefes regionales durante el levantamiento de información fue de gran importancia, considerando que eran los encargados de controlar la muestra y de asegurar la prolijidad del trabajo de cada equipo de encuestadores, con el fin de disminuir errores sistemáticos principalmente en la selección de la vivienda y del entrevistado y el correcto llenado del cuestionario.

La excelente calidad del equipo de jefes regionales se materializó en su gran capacidad de planificar y organizar los recursos humanos, logrando mantener un equipo de trabajo eficiente.

4.2 Trabajo de Encuestadores

La labor del equipo de encuestadores de Demoscópica fue fundamental, considerando que fueron los encargados de recoger la información en terreno.

Dentro de sus labores específicas debían:

- Identificarse adecuadamente: Portar en todo momento su credencial. Mencionar su nombre y explicar el objeto de la entrevista y la importancia de colaborar respondiendo el cuestionario.
- Motivar al Entrevistado: Explicar a la persona que sus respuestas son muy importantes, ya que el estudio tiene como objetivo esencial conocer su opinión.
- Asegurar privacidad al Entrevistado: Explicar al entrevistado que sus respuestas permanecen en el anonimato, protegidos por el "secreto estadístico". La base de datos no registra datos individuales.
- Leer textualmente las preguntas: No agregar ni omitir palabras. Tampoco debe explicar las preguntas. De ser necesario, se limita a leer una segunda vez la pregunta y en modo más lento.
- Hacer todas las preguntas: Revisar la encuesta antes de dar por terminada la entrevista.
- Respetar el orden de las preguntas: No debe improvisar.
- No sugerir respuestas: No debe ayudar al entrevistado a contestar una pregunta, y debe abstenerse de influir sobre las respuestas de los entrevistados.
- Escribir las observaciones que estime pertinentes: hay un espacio en el cuestionario para ello.

Una vez aplicadas las encuestas, cada encuestador debía revisar detalladamente sus cuestionarios aplicados verificando el cumplimiento de los siguientes criterios:

- Que no hubiese respuestas en blanco.
- Que la letra sea legible.
- Que no haya inconsistencias con relación a los patrones de respuesta esperados a lo largo del cuestionario.
- Verificar la correcta aplicación de los filtros y saltos.
- Que se registren todos los datos del encuestador en la encuesta.

En general las instrucciones entregadas en las distintas capacitaciones se cumplieron correctamente, lo que demuestra las ventajas de trabajar con encuestadores profesionales. Por lo demás, la relevancia y actualidad de las temáticas abordadas en el cuestionario motivó el trabajo del equipo de encuestadores.

4.3 Trabajo de Supervisores

La labor desempeñada por este equipo, consistió en garantizar la calidad del trabajo realizado en terreno, por medio de la aplicación de supervisiones presenciales. El equipo de coordinación de esta fase estuvo conformado por diecisiete supervisores, uno por región, que debían administrar los procesos de supervisión presencial.

El trabajo que realizaron los supervisores durante el levantamiento de información fue fundamental considerando que eran los encargados de fiscalizar el trabajo de los encuestadores.

Como resultado del trabajo en esta fase, fue posible detectar problemas asociados al incorrecto llenado del cuestionario y en algunos casos a malas prácticas de encuestadores, logrando un eficaz mecanismo de control que hoy permite asegurar una excelente calidad del levantamiento de información.

4.4 Fecha de Inicio y Término del Trabajo de Terreno

El trabajo de terreno comenzó de manera completa a nivel nacional el día viernes 19 de julio, y finalizó con el último rescate de encuestas el día domingo 8 de septiembre, aun cuando varias regiones concluyeron la fase de encuestaje durante la última semana del mes de agosto.

Con todo, se estuvo en terreno durante un total estimado de 8 semanas, de las cuales se perdieron en promedio 7 días por mal tiempo en la zona sur, y 5 por movilizaciones sociales en la ciudad de Cañete.

Si bien el trabajo de terreno estaba inicialmente planificado para durar 7 semanas, éste culminó con un retraso de cerca de 7 días por demoras en la fase de recuperación de encuestas anuladas, en las que se vio dificultad en culminar producto de factores climatológicos en la zona sur – austral del país. No obstante este retraso final, se llegó a un promedio de 6 semanas hábiles promedio de aplicación a nivel nacional.

4.5 Toma de Encuestas

Las encuestas fueron presenciales (cara a cara) y la información fue registrada por el encuestador bajo la modalidad *paper and pencil*.

La información fue recogida mediante un cuestionario único que se aplicó presencialmente a personas de 18 años y más, pertenecientes a todos los niveles socio económicos, residentes en las zonas urbanas y rurales de todas las regiones del país.

A continuación se expone la muestra final lograda:

Región	Casos
XV	266
I	266
II	266
III	266
IV	266
V	285
RM	320
VI	266
VII	266
VIII	285
IX	266
X	266
XI	266
XII	266
XIV	266
TOTAL	4.082

La muestra planificada fue lograda a cabalidad, sin registrarse un logro menor al planificado en ninguna de las comunas.

4.6 Principales Facilitadores

Los principales facilitadores registrados durante el trabajo de terreno se mantuvieron durante todo el estudio, aun cuando se destacaron con mayor intensidad en la etapa inicial de aplicación, y se refirieron principalmente a:

- **Tema de interés para la comunidad:** Se reportó como principal facilitador lo atractivo que resultó para los entrevistados ser consultados en las distintas temáticas de derechos humanos presentadas en el cuestionario. En general, generó interés conocer de qué se trataba la encuesta.
- **Diseño de cuestionario que no agota o confunde a entrevistados:** Se observó un manejo fluido del cuestionario por parte de los encuestadores, principalmente en lo relacionado a las instrucciones de formas de llenado y ausencia de saltos.
- **Campaña de Difusión Masiva del INDH:** El Instituto Nacional de Derechos Humanos realizó una campaña de difusión en medios de comunicación masiva, en particular radios y página web, que tendieron a facilitar la recepción de los encuestadores en los hogares seleccionados. Si bien no fue posible cuantificar el impacto de esta campaña, la mayor disponibilidad de información que se pueda proporcionar a los entrevistados, suele facilitar el desempeño en terreno.

Una vez avanzada la fase de aplicación en terreno, surgieron nuevos facilitadores, a saber:

- **Manejo avanzado de cuestionario:** Se observó un manejo fluido del cuestionario por parte de los encuestadores.
- **Entrega de material de incentivo y difusión INDH a entrevistados:** Se reportó una recepción favorable por parte de los entrevistados, al ser obsequiados con lápices y material de difusión de INDH, lo que logró una mayor confianza hacia el encuestador que solicitaba aplicar encuesta.

4.7 Principales Dificultades

Las principales dificultades registradas durante el encuestaje, en su etapa inicial se relacionaron con los siguientes aspectos:

- **Grupos específicos de la población poco abiertas a participar:** A nivel nacional se detectó con baja ocurrencia, desconfianza por participar de la encuesta, producto del impacto que tuvo la noticia de inscripción no autorizada a partidos políticos y en otros casos rechazos por características específicas de la población como el caso de Villas de Fuerzas Armadas y movilizaciones sociales en Cañete. Esta situación fue acotada y controlada, aun cuando se materializó en el bajo nivel de logro inicial, alcanzado en algunas comunas.
- **Baja disponibilidad de entrevistados:** Se reportaron de manera importante para el avance de este estudio, personas que no se encontraban disponibles en el momento del encuestaje o en las re-visitadas, por estar realizando otras labores (trabajo, estudios, cuidado de hijos/as, etc.). Dado que el tipo de muestreo utilizado no cuenta con reemplazos, se debió regresar a los hogares hasta encontrar a las personas seleccionadas.

En las etapas intermedia y final del estudio, se registró como el principal motivo de no logro de encuestas, el rechazo en hogares donde no se permite el acceso de encuestadores, impidiendo el registro de los residentes del hogar y la posibilidad de lograr la encuesta. Este rechazo se produjo por desconfianza y bajo interés por responder encuestas en general.

4.8 Motivos de Fuerza Mayor

Durante el encuestaje se presentaron diversos problemas asociados principalmente a fenómenos naturales que impedían un óptimo proceso de encuestaje. Uno de los principales problemas fueron las intensas lluvias presentes en el centro y sur del país –variando en cada región afectada- durante las semanas en que se realizó el levantamiento de información.

El acumulado de días perdidos por razones de fuerza mayor a nivel nacional fue de cerca de 7 días en promedio. Si bien, el mal tiempo es una situación esperable en invierno, cabe señalar que los problemas climáticos registrados, incidieron en la cantidad de días disponibles para trabajar, y en el bajo logro de encuestas durante dicho periodo en las regiones afectadas.

Con todo, se estuvo en terreno durante un total estimado de 8 semanas, de las cuales se perdieron en promedio 7 días por mal tiempo en la zona sur, y 5 por movilizaciones sociales en la ciudad de Cañete, que por seguridad de los encuestadores produjeron la suspensión temporal del estudio por

algunos días, hasta que la situación se normalizó y se pudo garantizar la seguridad de los equipos de terreno en la zona.

4.9 Nivel y Motivos de No Logro

Durante todo el levantamiento de información se registró una tasa de rechazos acotada para una encuesta probabilística en todas sus etapas y sin remplazo, por lo cual en esta sección se caracterizan las encuestas no logradas y sus motivos de no logro.

Una vez concluido el levantamiento de información en terreno, se dispuso de un total de 5.533 viviendas seleccionadas como parte de la muestra, de las cuales se lograron 4.082 encuestas válidas y se reportan 1.451 como no logradas.

Con lo anterior, se reporta un nivel de no logro de 26,2% es decir, de cada 4 viviendas seleccionadas para ser encuestadas, 1 encuesta finalmente no se logró. Los motivos para no lograr aplicar dicha encuesta se concentran de manera relevante en la negación de acceso a la vivienda, es decir, que no se pudo concretar el contacto con los residentes del hogar, por la acción de conserjes, guardias o de las mismas personas del hogar que rechazaron que se aplicara la encuesta en su vivienda.

De este modo, los principales motivos de no logro observados durante todo el proceso de terreno se relacionan con el nivel de rechazo del hogar (62,3%), la prevalencia de viviendas sin moradores aún después de la tercera visita (18,4%), y el rechazo de la persona a entrevistar (10,6%).

Los motivos de no logro a nivel nacional se grafican a continuación:



4.10 Medidas de Contingencias

Frente a las problemáticas registradas en el trabajo de terreno, se desarrollaron diversas estrategias para aumentar los niveles de logro de encuestas, manteniendo a los equipos motivados y entregando las facilidades logísticas para facilitar la consecución de encuestas.

En particular, se tomaron las siguientes **medidas generales** para aumentar el nivel de logro:

- Contacto y apoyo permanente a nivel central con cada región y jefatura, a objeto de monitorear los avances, entregando soluciones operativas, facilitando la entrega de estímulos a equipos regionales, entre otros. Este apoyo permitió minimizar el tiempo de respuesta para dar soluciones concretas y eficaces según las necesidades de cada zona, que facilitaron y optimizaron el trabajo en terreno.
- Incorporación de vehículos para el trabajo de terreno, principalmente en comunas alejadas y en capitales regionales se implementaron vehículos para que el traslado de encuestadores fuera más expedito. Ello permitió reducir los tiempos de traslado, y un aumentó en la cantidad de viviendas visitadas por día.

Respecto a las dificultades por **ausencia o baja disponibilidad del individuo** seleccionado al momento de la realización de la encuesta se tomaron las siguientes medidas:

- Para facilitar la agenda de re-visitadas, algunas de éstas fueron coordinadas vía telefónica, para asegurar la presencia de la persona seleccionada al momento de la visita.
- En casos en que la persona estuviera disponible para contestar, pero estuviese ubicable en varios días más, se agendó igualmente una cita a objeto de lograr dicha encuesta.
- Se intensificó el trabajo de terreno durante el fin de semana, con programación de viajes y mayor dotación de encuestadores para estos días, a objeto de aumentar la presencia de individuos en el hogar. Ello, considerando además que el trabajo en días de semana arrojó resultados sólo a fines de la tarde, pero que en periodo de invierno, significa estar en terreno cuando ya no hay luz natural, aumentando el nivel de rechazo en los hogares y personas entrevistadas.

Frente a los **problemas de rechazo** hacia la encuesta se procedió aplicando las siguientes estrategias:

- El Instituto Nacional de Derechos Humanos desarrolló una campaña de difusión en página web y radios, además del material y regalos para los entrevistados.
- Frente al rechazo por falta de tiempo de los entrevistados seleccionados, los encuestadores ofrecían regresar en días y horas de mayor disponibilidad para aquellos, a objeto de facilitar y motivar su participación en el estudio.

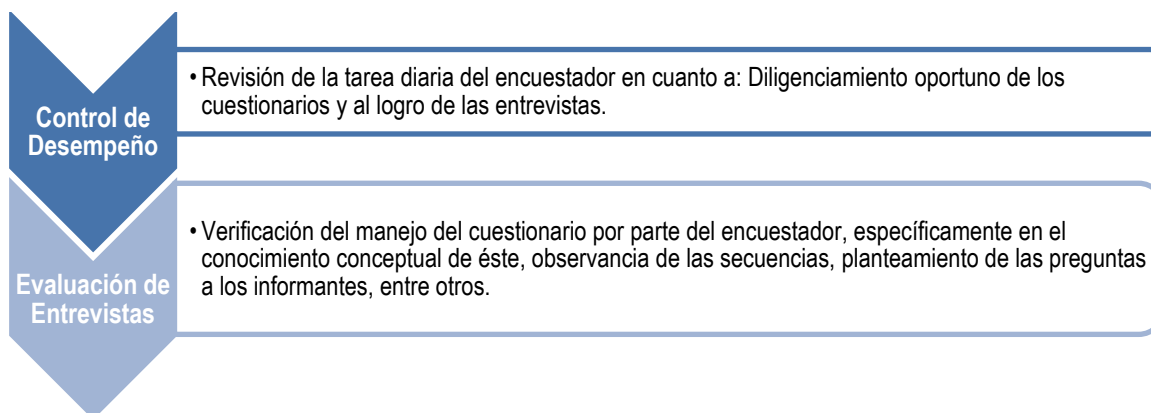
- En el caso de dificultades de acceso a sectores cerrados como condominios o edificios, se entregaron cartas de presentación a guardias y conserjes para lograr permiso de ingresar a los recintos. Pese a ello, se observó que no siempre esta medida tuvo resultados positivos.

Todas estas medidas fueron implementadas por Demoscópica en cada una de las regiones del país.

5. CONTROLES Y SUPERVISIÓN

5.1 Revisión en Gabinete a Nivel Regional

Paralelo al proceso de levantamiento de la información, cada Jefe Regional realizó un control del trabajo de los encuestadores, que contempló:



Una vez aplicados los cuestionarios, cada Jefe Regional llevó a cabo la revisión en oficina del 100% de los cuestionarios aplicados.

Al encontrar un error u omisión, el jefe regional como primera instancia intentó aclararlo con el encuestador. En los casos en que no fue posible, la encuesta fue enviada nuevamente a terreno para una re-visita con el fin de obtener la información correcta.

A partir de la primera entrega de encuestas por cada encuestador, se realizó un proceso de revisión conjunta (jefe regional y encuestador) de sus primeras encuestas aplicadas. En base a dicha revisión se hicieron una serie de correcciones en la aplicación y también fueron devueltas a terreno un grupo de encuestas para la recuperación de datos.

Durante todo el proceso de encuestaje, la revisión visual de los cuestionarios permitió constatar una mejora en la aplicación del instrumento, principalmente en lo que se refiere al respeto de los filtros y saltos.

Las revisiones controlaron los siguientes aspectos:

- La legibilidad de la letra en el llenado de la información en las preguntas abiertas para que posteriormente la codificación no sea compleja.
- La integridad que considera el tratamiento de las preguntas sin respuesta como también el material con preguntas sin contestar, que busca evitar la presencia de preguntas en blanco.
- La consistencia que considera una verificación preliminar sobre la consistencia de los datos. Así, es necesario identificar que el patrón de respuestas del cuestionario sea conservado, revisando que las respuestas a través del cuestionario sean consistentes.
- La clarificación de las respuestas para aclarar los contenidos o completar la información obtenida en ella. Después de revisar los contenidos, se definió si sólo era necesario consultar al entrevistador para aclarar el sentido o era necesario que la encuesta volviera a terreno para ser aclarada.

5.2 Revisión en Gabinete a Nivel Central

Una vez que las encuestas fueron recepcionadas a nivel central, el 100% de las encuestas fueron revisadas, lo que permitió unificar criterios frente a situaciones regionales diversas.

Esta revisión fue realizada por el Equipo Coordinador de Control de Calidad de manera centralizada. Los indicadores revisados correspondieron a:

- Coherencia de la encuesta con la hoja de ruta, la selección adecuada de vivienda e individuo,
- Completitud de los datos y cumplimiento de rangos de respuesta para cada pregunta,
- Claridad y completitud de la información.

Respecto a la revisión en gabinete, se realizó la revisión del 100% de las encuestas recepcionadas a nivel central. Durante este proceso se **anularon 262 encuestas**, debido a motivos como:

- Errores en la selección de viviendas, los que mayoritariamente se debieron a mala aproximación del salto sistemático o aplicación del número de arranque
- Incorrecta aplicación del procedimiento de selección del entrevistado en el hogar por dificultades al aplicar la tabla Kisch.
- Incompletitud de los datos a registrar en los cuestionarios, con respuestas o formularios incompletos que no pudieron ser rescatados en terreno.

5.3 Supervisión en Terreno

Se realizó la supervisión presencial del 20,4% de las encuestas logradas a nivel nacional, es decir, **834 casos a nivel nacional**. Se realizaron cerca de 15 supervisiones más de las estimadas, para obtener una adecuada dispersión y cobertura de dicho control.

Para la selección de casos a supervisar, se consideraron como criterios:



El fin de la supervisión presencial fue detectar y corregir tempranamente y a tiempo los posibles errores. Esta operación permitió asegurar que los datos obtenidos por cada encuestador fueran válidos y, en los casos que se detectaron errores, el encuestador debió volver a terreno a completar la información, o a solucionar el error, según fuera el caso.

El trabajo de supervisión controló los siguientes aspectos:



En los casos en que se detectó y verificó fraude por el equipo de supervisión en cualquiera de las instancias mencionadas, se anularon de inmediato todas las entrevistas realizadas por el encuestador con problemas, aun cuando no se hubiese detectado fraude en todas ellas, y se volvieron a aplicar dichos cuestionarios.

La supervisión presencial consistió en una segunda visita al hogar donde se realizó la entrevista. Si no se lograba el contacto en la primera ocasión y existía alguien presente en la vivienda, se solicitaba algún número de teléfono fijo o móvil donde fuera posible ubicar al entrevistado y concertar una cita. En caso de obtener dicha información, antes de retirarse, el supervisor realizaba el control de datos de carátula relativos a la vivienda, consignados en el cuestionario (dirección, residentes en el hogar, etc.).

La complejidad de esta fase se relacionó con los problemas para ubicar a los encuestados y poder realizarles las preguntas de control. El horario que resultó más efectivo para hacer la supervisión fue en la tarde (después de las 18:00 hrs.) y los fines de semana.

A nivel nacional, según lo informado en el presente informe y en reportes anteriores, se anularon un total de **70 encuestas** en las que se detectó fraude producto de la supervisión presencial. Todas estas encuestas fueron verificadas en diversas instancias de control, tanto con los jefes regionales como con los encuestadores.

Una vez verificada y confirmada la situación de fraude, se procedió a eliminar todas las encuestas aplicadas por los encuestadores en cuestión. Por ello, no significa que 70 encuestas hayan sido fraudulentas, sino que se anuló un total de 70 encuestas que fueron aplicadas por encuestadores con dichos problemas.

El detalle de supervisiones presenciales realizadas por región es la siguiente:

Región	Total Supervisión
XV	53
I	59
II	53
III	53
IV	53
V	59
RM	72
VI	53
VII	53
VIII	57
IX	55
X	55
XIV	53
XI	53
XII	53
TOTAL	834

6. BASE DE DATOS

En esta sección se describe en forma completa y detallada la etapa de Generación y Validación de las Bases de Datos, que contempló los siguientes procesos:



6.1 Ingreso de Datos

Para el proceso de digitación se utilizó la aplicación Data Entry- TESI, compatible con sistema Windows que facilita los procesos de digitación y validación.

Digitación: el sistema incorpora en forma automática la notificación al digitador frente a alguna inconsistencia de rango, filtro o salto, disminuyendo probabilidad de error.

El digitador debe confirmar la introducción del dato, generándose un reporte automático de las encuestas que presenten algún problema.

Validación Posterior: El programa permite programar otros criterios de validación, asociados a la consistencia interna de los cuestionarios, considerando aspectos que no necesariamente están registrados en el instrumento, pero que constituyen inconsistencias implícitas.

El Software asegura que los valores ingresados en cada variable sean sólo valores válidos aceptables, disponiendo de un mecanismo de aviso- advertencia que se “dispara” toda vez que se ingresa un valor que no forma parte del recorrido de la variable, pues se encuentra fuera de rango. Por ejemplo, para la variable *género*, el programa sólo aceptará valores 1 y 2. Si ocurriese que el digitador ingresa el 3, saldrá una ventana “pop-up” que avisa que el valor no corresponde a la variable.

También se programó el sistema para que generara los saltos y filtros considerados en el flujo del cuestionario, de modo de no digitar valores en variables que no correspondan ya que están sujetas al cumplimiento de un filtro.

Para realizar el proceso, se construyó en forma previa a la digitación, un archivo computacional en el que se incorporaron todas las variables del cuestionario, indicando los rangos de valores aceptados y los filtros a respetar, junto a las consistencias requeridas.

El proceso de digitación, fue un proceso continuo iniciado casi simultáneamente a la recolección de datos. Para ello, se dispuso de un equipo de digitadores centralizado en la Región Metropolitana.

Cabe destacar, que las preguntas con alternativas “Otro”, fueron digitadas en formato texto en la base de datos en forma íntegra, y posteriormente, se emitieron reportes de dichas preguntas con el fin de codificarlas en pantalla en base a un reporte de respuestas similares para agruparlas en categorías homogéneas.

6.2 Doble Digitación e Informe de Discrepancias

La doble digitación permite asegurar la calidad del proceso de digitación, ya que facilita la detección oportuna de errores y minimiza la presencia de errores sistemáticos.

Se digitó doblemente el 25% de registros de cada digitador, es decir, un total de 1.020 casos fueron re-digitados. Dichos casos fueron seleccionados al azar, considerando dispersión de regiones, encuestadores, y zona urbano/rural.

Ambas digitaciones fueron realizadas por personas diferentes, utilizando el mismo software de modo que las condiciones de captura de datos fueron idénticas para ambos digitadores.

Luego, mediante una aplicación del mismo programa, se compararon ambos archivos y se emitió un reporte variable a variable de todas las diferencias encontradas o Informe de Discrepancias.

El informe fue revisado por el equipo de Control de Calidad de Demoscópica, siguiendo la siguiente secuencia ante las discrepancias:

- Primero, se procedió a identificar la variable con diferencias y los cuestionarios con dicha discrepancia.
- Luego, se buscó y verificó con cada encuesta en papel los posibles factores que hayan dado origen a una digitación con discrepancias.
- En caso que resultara un error de digitación, se identificó si este ocurrió en la etapa de digitación o re-digitación y se comprobó el motivo de dicho problema. En caso que resultara un error en el formulario, se procedió a corregir en papel dicho problema de legibilidad o mal registro.

Para la comparación, se determinó previamente que ante un informe de error que arroje sobre un 5% de discrepancia para alguna variable, ésta sería redigitada en un 100% por otro digitador, situación que no ocurrió en el presente estudio, y donde en particular, dicho proceso arrojó resultados bastante positivos en relación a la calidad del proceso de digitación.

Puntualmente, se reportan dos resultados relevantes en esta fase:

- Al considerar las encuestas digitadas y re-digitadas emparejadas, un 51% de los cuestionarios fue idénticamente digitado en su totalidad, es decir, poco más de la mitad de las encuestas fueron digitadas y re-digitadas con un 100% de valores iguales para todas las variables registradas. Ello da cuenta de un proceso exitoso a nivel general.
- En segundo lugar, al considerar las encuestas digitadas y re-digitadas, se reportó un promedio de diferencias de 1,45% de las variables, es decir, sólo menos de un 2% del total de variables ingresadas presenta valores divergentes al comparar ambos procesos, sin registrar ninguna variable un porcentaje superior al 5% estimado como límite.

Las variables y encuestas con discrepancias fueron revisadas visualmente para identificar el origen de las discrepancias y en dicho proceso se observaron dos situaciones puntuales:

- La primera, y más frecuente, fue observar cuestionarios con diferencias atribuibles a una interpretación de la información registrada por el encuestador, siendo la mayor parte de los casos celdas circuladas con poca legibilidad o números escritos letra poco clara que inducían a interpretaciones diferentes. Se destaca que justamente las preguntas en donde se debía ingresar un número (escala de notas por evaluación o grado de acuerdo) es donde se registraron mayores diferencias entre ambos procesos, por ejemplo un 3 que también podía parecer un 5, o un 4 que parecía un 6.
- En segundo lugar, se observaron diferencias en una re-digitadora particular, que concentró las discrepancias observadas. Considerando que los datos digitados eran los correctos, se mantuvo la información original ingresada por el digitador, y no aquellas ingresada por la re-digitadora que presentó problemas.

Todas las discrepancias revisadas, fueron corregidas en la versión final de la base de datos, por lo que se dispone de una base de datos de óptima calidad.

6.3 Validación y Proceso Estadístico

Este proceso buscó detectar inconsistencias y así identificar potenciales errores que pudieran haberse producido en el proceso de terreno y/o de ingreso de datos, y que no hayan sido detectados o previstos en las fases previas de revisión, supervisión, digitación o revisión de discrepancias (a partir de redigitación).

La Validación corresponde a un conjunto de restricciones de cada una de las variables del cuestionario, a saber:

- Las de rango están dadas por los valores válidos de las variables.
- Las de filtro están determinadas por el cumplimiento de las condiciones para contestar o no cada variable.
- Las de consistencia corresponden a las relaciones que se deben cumplir entre variables.

Si bien el software de digitación incluye criterios básicos de validación, éstos fueron nuevamente revisados, y se incluyeron además, nuevos criterios que pudieran ser relevantes y que se basan en relaciones más complejas entre variables.

El proceso comenzó progresivamente con pequeñas sub-muestras a modo de prueba del sistema de validación, y finalmente se realizó con la base a nivel agregado. La importancia de esto radica en que, cuando las correcciones se deben hacer con revisita o llamado, es esencial hacerlo sólo una vez y no tener que recurrir en varias oportunidades al entrevistado.

Cabe destacar que en esta fase, no se realizaron imputaciones de valores por no respuesta, por no resultar necesario ante la alta tasa de respuesta obtenida.

Finalmente se dispone de las siguientes bases de datos:

- Una base encapsulada sin datos de identificación de entrevistado, pero con todas las variables de preguntas del cuestionario.
- Una base nacional completa con todas las variables generadas y registradas, incluidas aquellas de identificación del entrevistado y el hogar.

Las bases de datos se entregan en formato SPSS 18.0 con todas las variables etiquetadas con el enunciado de la pregunta, y en los casos que corresponda con todos los valores que pueda tomar una variable, según el valor que representa cada categoría de respuesta en el cuestionario.

Una vez generada y validada la base de datos, se procedió a procesarla según el plan de análisis aprobado por la contraparte técnica.

A continuación, se detalla la metodología de construcción de los diversos índices elaborados a partir de la encuesta. Cabe señalar que dichos índices fueron validados con la contraparte técnica, y se analizan en la sección de resultados junto a las preguntas respectivas.

➤ **Índice Percepción de Derechos Humanos (pregunta múltiple p.2)**

- **Encuesta**

Se pidió al entrevistado que indicara, cuáles de los siguientes 21 derechos considera derechos humanos.

1. Ser tratado con dignidad y respeto, independiente del sexo, raza u otra condición
2. Poder expresarse libremente
3. Que se respete la vida privada
4. Acceder a educación
5. Ser protegido si su vida corre peligro
6. Acceder a un juicio justo
7. Recibir atención judicial en caso de ser víctima de delito
8. Que se respete la propiedad privada
9. Poder participar en las decisiones del gobierno
10. Poder expresar cualquier fe o creencia religiosa
11. Poder construir una familia
12. Poder unirse a sindicatos
13. No ser arrestado arbitrariamente
14. Vivir en un medio ambiente libre de contaminación
15. Acceder a la atención en salud
16. Poder manifestarse públicamente
17. Tener un trabajo y recibir un salario digno
18. Acceder a una vivienda
19. Acceder a la cultura y las artes
20. Acceder a información pública
21. Tener una jubilación o pensión digna

- **Puntuación**

Se asignó un punto a cada derecho mencionado como derecho humano. El puntaje mínimo fue 1 (personas que identificaron uno de esos derechos como derecho humano) y el máximo fue 21 (personas que identificaron los 21 derechos como derechos humanos).

- **Categorías del índice**

Se efectuó la siguiente agrupación de los entrevistados:

Categoría	Puntaje	% de personas
Integral (visión amplia)	16 a 21	40,9
Amplia (visión medio alta)	11 a 15	13,4
Parcial (visión medio baja)	6 a 10	20,6
Restringida (visión baja)	1 a 5	25,1

➤ **Índice de protección a los DDHH en el país (batería p.3)**

- **Encuesta**

Se pidió al entrevistado que indicara, para cada uno de los siguientes derechos, en qué medida, en nuestro país se protege cada derecho. Las alternativas de protección de cada derecho fueron: Totalmente, Algo y Nada.

1.	Ser tratado con dignidad y respeto, independiente del sexo, raza u otra condición
2.	Poder expresarse libremente
3.	Que se respete la vida privada
4.	Acceder a educación
5.	Ser protegido si su vida corre peligro
6.	Acceder a un juicio justo
7.	Recibir atención judicial en caso de ser víctima de delito
8.	Que se respete la propiedad privada
9.	Poder participar en las decisiones del gobierno
10.	Poder expresar cualquier fe o creencia religiosa
11.	Poder construir una familia
12.	Poder unirse a sindicatos
13.	No ser arrestado arbitrariamente
14.	Vivir en un medio ambiente libre de contaminación
15.	Acceder a la atención en salud
16.	Poder manifestarse públicamente
17.	Tener un trabajo y recibir un salario digno
18.	Acceder a una vivienda
19.	Acceder a la cultura y las artes
20.	Acceder a información pública
21.	Tener una jubilación o pensión digna

- **Puntuación**

Se asignó 0 punto a cada respuesta “nada”, 1,5 punto a cada respuesta “algo” y 3 puntos cada respuesta “totalmente”. Se excluyó del cálculo a las personas con más de 10 respuestas NS/NR y a los que fueron incluidos, se les asignó 1,5 puntos (puntaje intermedio) por cada respuesta NS/NR. El puntaje mínimo fue 0 y el máximo fue 63.

- **Categorías del Índice**

Se efectuó la siguiente agrupación de los entrevistados:

Categoría	Puntaje	% de personas
Alta protección	46 a 63	9,7
Protección medio alta	31 a 45	45,3
Protección media	21 a 30	33,2
Baja protección	0 a 20	11,8

➤ **Índice de Relevancia de los Derechos Humanos (batería p.8)**

- **Encuesta**

Se pidió al entrevistado que indicara su grado de acuerdo o desacuerdo con los siguientes 10 enunciados relativos a la relevancia de los derechos humanos, en una escala de 1 a 7 donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 7 significa totalmente de acuerdo:

1. Los derechos humanos son fundamentales en mi vida cotidiana.
2. Los abusos a los derechos humanos son un problema en otros países, pero no en Chile.
3. El Estado es el principal responsable de defender los derechos humanos.
4. Para llegar a ser un país desarrollado, se deben respetar los derechos humanos.
5. Es deber del Estado asegurar que se respeten los derechos humanos.
6. Todos los derechos humanos son igual de importantes.
7. Todas las personas tienen los mismos derechos, no hay diferencias.
8. Hay gente que abusa al exigir sus derechos.
9. En general, siento que mis derechos humanos son respetados.
10. Es necesario que la comunidad internacional vigile el cumplimiento de los derechos humanos en cada país.

- **Puntuación**

Los enunciados 2 y 8 se calcularon con puntaje invertido. Se excluyó del cálculo a las personas con más de 5 respuestas NS/NR y a los que fueron incluidos, se les asignó 4 puntos (puntaje intermedio) por cada respuesta NS/NR.

El puntaje mínimo fue 17 y el máximo fue 70.

- **Categorías del Índice**

Se efectuó la siguiente agrupación de los entrevistados:

Categoría	Puntaje	% de personas
Relevancia Sustantiva	61 a 70	25,6
Relevancia Relativa	55 a 60	32,1
Relevancia Especifica	47 a 54	31,8
Escasa relevancia a los derechos humanos	17 a 46	10,5

➤ **Índice de cumplimiento DESC – Derechos Económicos, Sociales y Culturales (batería p.10 y p.18)**

• **Encuesta**

Se pidió al entrevistado que indicara su grado de acuerdo/desacuerdo con los siguientes 18 enunciados relativos al cumplimiento de derechos económico sociales y culturales en Chile, en una escala de 1 a 7 donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 7 significa totalmente de acuerdo.

10.1	En caso de requerir atención, hay un centro de salud cerca de mi casa.
10.2	Obtener una atención de calidad en salud, depende de cuánto puedes pagar.
10.3	En Chile, está garantizado el acceso a agua potable para todas las personas.
10.4	Sólo quienes pueden pagar pueden tener una educación de calidad.
10.5	Actualmente, quien no estudia en la educación superior (universidad, Institutos o CFT) es porque no quiere hacerlo.
10.6	En caso de requerir un colegio, existe uno cerca del lugar donde vivo.

18.1	Se debe asegurar una cantidad determinada de mujeres en los cargos públicos, por ejemplo senadoras, ministras, juezas, etc.
18.2	En el lugar donde vivo tenemos un medio ambiente libre de contaminación.
18.3	Sólo quienes pueden pagar pueden tener una vivienda de calidad.
18.4	En el lugar donde vivo puedo disfrutar de espacios públicos como plazas y parques.
18.5	Si se defienden los derechos laborales se puede perder el trabajo.
18.6	Actualmente hay trabajo. Quien no trabaja es porque no quiere hacerlo.
18.7	Los sueldos actuales permiten a las personas vivir dignamente.
18.8	En el lugar donde vivo se puede disfrutar de espectáculos y muestras artísticas con frecuencia.
18.9	Ya es hora que en Chile se permita el matrimonio entre personas del mismo sexo.
18.10	Se debe permitir adoptar hijos a las parejas del mismo sexo.
18.11	En caso de quedar sin trabajo, el seguro de cesantía garantiza un ingreso que permite mantenerse dignamente.
18.12	Tener una buena jubilación es responsabilidad exclusiva del esfuerzo de cada persona.

• **Puntuación**

Los enunciados 10.2, 10.4, 18.3, 18.5, 18.6, 18.9, 18.10 y 18.12 se calcularon con puntaje invertido. Se excluyó del cálculo a las personas con más de 9 respuestas NS/NR y a los que fueron incluidos, se les asignó 4 puntos (puntaje intermedio) por cada respuesta NS/NR. El puntaje mínimo fue 24 y el máximo fue 108.

• **Categorías del Índice**

Se efectuó la siguiente agrupación de los entrevistados:

Categoría	Puntaje	% de personas
Cumplimiento Integral	78 a 108	19,9
Cumplimiento Amplio	69 a 77	35,1
Cumplimiento Parcial	63 a 68	23,2
Cumplimiento Limitado	24 a 62	21,8

➤ **Índice de Vulneración de Derechos Humanos (pregunta múltiple p.14)**

• **Encuesta**

Se pidió al entrevistado que indicara, cuáles de los siguientes 21 derechos, siente que le han sido pasados a llevar o vulnerados.

1. Ser tratado con dignidad y respeto, independiente del sexo, raza u otra condición
2. Poder expresarse libremente
3. Que se respete su vida privada
4. Acceder a educación
5. Ser protegido si su vida corre peligro
6. Acceder a un juicio justo
7. Recibir atención judicial en caso de ser víctima de delito
8. Que se respete la propiedad privada
9. Poder participar en las decisiones del gobierno
10. Poder expresar cualquier fe o creencia religiosa
11. Poder construir una familia
12. Poder unirse a sindicatos
13. No ser arrestado arbitrariamente
14. Vivir en un medio ambiente libre de contaminación
15. Acceder a la atención en salud
16. Poder manifestarse públicamente
17. Tener un trabajo y recibir un salario digno
18. Tener acceso a una vivienda
19. Acceder a la cultura y las artes
20. Acceder a información pública
21. Tener una jubilación o pensión digna

• **Puntuación**

Se asignó un punto a cada derecho mencionado como pasado a llevar o vulnerado.

El puntaje mínimo fue 0 (personas que indicaron que ninguno de esos derechos le había sido vulnerado) y el máximo fue 21 (personas que indicaron que los 21 derechos le habían sido vulnerados).

• **Categorías del Índice**

Se efectuó la siguiente agrupación de los entrevistados:

Categoría	Puntaje	% de personas
Alta vulneración	6 y más	13,1
Media vulneración	3 a 5	23,3
Baja vulneración	1 a 2	33,6
No vulneradas	0	30,0

➤ **Índice de Percepción de Discriminación (batería p.17)**

• **Encuesta**

Se pidió al entrevistado que indicara, si se había sentido discriminado por alguno (o todos) de los siguientes 12 motivos que le fueron leídos uno a uno.

Su apariencia física
No tener dinero
Ser mujer/ser hombre
Su ropa
Su color de piel
Su nacionalidad
Su edad
Su orientación sexual
Tener tatuajes, piercing o perforaciones
Sus creencias o religión
El lugar donde vive
El colegio donde estudió

• **Puntuación**

Se asignó un punto a cada motivo mencionado.

El puntaje mínimo fue 0 (personas que reportaron no haber sido discriminadas por ninguno de esos motivos) y el máximo fue 12 (personas que indicaron haber sido discriminados por los 12 motivos leídos)

• **Categorías del Índice**

Se efectuó la siguiente agrupación de los entrevistados:

Categoría	Puntaje	% de personas
Personas altamente discriminadas	6 y más	4,5
Personas medianamente discriminadas	3 a 5	18,1
Personas escasamente discriminadas	1 a 2	30,6
Personas que no han sido discriminadas	0	46,8

➤ **Índice de Discriminación (batería p.20)**

• **Encuesta**

Se pidió al entrevistado que indicara, cuáles de los siguientes 19 grupos de personas, no le gustaría tener como vecino.

1. Pueblos indígenas
2. Mujeres
3. Grandes empresarios
4. Personas privadas de libertad (presos)
5. Inmigrantes latinoamericanos (peruanos, bolivianos, etc.)
6. Inmigrantes europeos o norteamericanos
7. Personas con VIH/SIDA
8. Personas ricas
9. Personas de clase media
10. Personas adultas mayores
11. Personas con discapacidad
12. Homosexuales y lesbianas
13. Personas transexuales
14. Jóvenes
15. Personas pobres
16. Políticos
17. Niños y niñas
18. Personas de una religión distinta a la suya
19. Adictos a las drogas

• **Puntuación**

Se asignó un punto a cada grupo mencionado.

El puntaje mínimo fue 0 (personas que no rechazan a ningún grupo como vecino) y el máximo fue 13 (personas que rechazan a 13 grupos como vecinos).

• **Categorías del Índice**

Se efectuó la siguiente agrupación de los entrevistados:

Categoría	Puntaje	% de personas
Personas altamente discriminadoras	4 y más	5,3
Personas medianamente discriminadoras	2 a 3	21,2
Personas escasamente discriminadoras	1	41,2
Personas no discriminadoras	0	32,3

7. GENERACIÓN DE RESULTADOS

7.1 Cálculo de Ponderadores

En la propuesta técnica aprobada por el INDH se señaló “La necesidad de tener representatividad regional obliga a asignar tamaños muestrales parejos entre las regiones, generando una muestra desproporcionada en cuanto a la representación de las distintas regiones en la muestra nacional”.

Para solucionar esta desproporción, se propuso la aplicación de ponderadores en dos niveles:

- Para restituir a cada región su peso real en el universo de la población nacional.
- Para restituir, al interior de cada región, su peso real en el universo a cada segmento de la población, según las variables sexo, edad y localidad urbano rural.

Los ponderadores se calculan proyectando la muestra lograda a lo que debiera haber sido una muestra proporcional al peso poblacional de cada segmento que sirve de base para la ponderación. Este cálculo debe hacerse para cada una de las 240 unidades de muestreo, (2 sexos x 2 tipos de localidad x 15 regiones x 4 tramos de edad).

No obstante, esta propuesta se formuló bajo el supuesto de que contaríamos con datos censales confiables del 2012 al momento de procesar la información. Sin embargo, al poco tiempo de adjudicada la licitación, se conocieron públicamente los errores técnicos, operativos y de cobertura del Censo 2012, por lo que sus datos carecen de la confiabilidad requerida para basar en ellos el cálculo de los ponderadores.

Ante dicho escenario, se acordó en conjunto entre mandante y ejecutor, ponderar por esos mismos factores en base a las proyecciones de población del censo del año 2002, para el año 2013, los que resultan más confiables que la información proveniente del Censo 2012 y disponible a la fecha para este estudio.

La siguiente tabla registra el tamaño muestral de cada región, la población de 18 años y más de cada una (según proyecciones al año 2013, basadas en el Censo de 2002) y el peso de cada una en el universo proyectado, que sirve además como factor de ponderación de los resultados.

Región	Tamaño muestral	Peso en la muestra (%)	Población urbana y rural de 18 años y más ²	Peso en el Universo (factor de ponderación)
RM	320	7,84	5.253.238	16416,36875
VIII	285	6,98	1.534.659	5384,768421
V	285	6,98	1.363.221	4783,231579
VII	266	6,52	761.565	2863,026316
IX	266	6,52	721.213	2711,327068
VI	266	6,52	670.207	2519,575188
X	266	6,52	630.964	2372,045113
IV	266	6,52	547.646	2058,819549
II	266	6,52	425.205	1598,515038
XIV	266	6,52	282.519	1062,101504
I	266	6,52	240.571	904,4022556
III	266	6,52	205.035	770,8082707
XV	266	6,52	130.175	489,3796992
XII	266	6,52	120.188	451,8345865
XI	266	6,52	76.737	288,4849624

² Según proyecciones a 2013 de Censo 2002.