

Centro UC

Encuestas y Estudios Longitudinales

Informe Metodológico Encuesta a Usuarios y Usuarias del Programa Familias de FOSIS

Santiago, 30 de diciembre de 2020

Contenidos

1	Introducción	3
1.1	Presentación.....	3
2	Diseño y elaboración del cuestionario	5
2.1	Etapas para la elaboración del cuestionario	5
2.1.1	Recepción del cuestionario preliminar.....	5
2.1.2	Revisión bibliográfica de encuestas similares	5
2.1.3	Operacionalización	6
2.1.4	Diseño de las preguntas y categorías de respuestas.....	7
2.1.5	Pretesteo y ajuste de las preguntas y categorías de respuesta.....	8
3	Diseño Muestral	9
3.1	Población Objetivo.....	9
3.2	Tamaño de la Muestra	10
3.3	Error Muestral	12
3.4	Sobredimensión de la Muestra	12
3.5	Selección de la Muestra	14
3.6	Fracciones de muestreo y Factor de Expansión	15
4	Levantamiento de la Encuesta	18
5	Principales Resultados	27
5.1	Caracterización de los hogares de los(as) beneficiarios(as) del Programa Familias.....	27
5.2	Vivienda	34
5.3	Contingencia COVID-19	35
5.4	Internet y Redes Sociales	50
5.5	Vivir Integrado	60
5.6	Salud Mental	75
5.7	Satisfacción con el Programa Familias	82
	Anexo 1: Cuestionario	84

1 Introducción

1.1 Presentación

El presente documento corresponde al Informe Metodológico del estudio “Diseño y Aplicación de Encuesta -Queremos Conocerte”, que es el componente principal de un convenio de colaboración suscrito entre el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y el Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales.

El objetivo general de este estudio es realizar una encuesta que permita caracterizar a los usuarios y usuarias del Programa de Acompañamiento Familiar Integral (Programa Familias) de FOSIS, con el fin de complementar la información que se levanta por parte del mismo programa. Esta encuesta apunta también a que FOSIS pueda definir e identificar nuevas dimensiones de bienestar multidimensional para las familias participantes del referido programa.

El Programa Familias, que es parte del Sistema de Seguridades y Oportunidades, tiene como objetivo promover el desarrollo de las habilidades y capacidades necesarias que permitan la inclusión social y el desenvolvimiento autónomo de las familias participantes, para contribuir a que estas puedan superar su situación de pobreza extrema de manera sostenible.

Para el desarrollo del presente estudio los equipos de trabajo de ambas instituciones colaboraron intensiva y productivamente en las distintas etapas. La contraparte técnica del equipo FOSIS estuvo encabezada por Catalina Cruz, Encargada del Área Usuarios de Fosis

y el equipo técnico estuvo integrado por Carolina Crisóstomo y Antonia Mayo. Por parte de la Universidad Católica, el equipo estuvo coordinado por David Bravo e incluyó a Eileen Hughes (diseño del cuestionario), Ernesto Castillo (diseño muestral y cálculo de factores de expansión), Sebastián Rojas (programación del cuestionario y preparación de bases de datos); Mayerling Peña (coordinadora del trabajo de campo) y Catalina Bravo (análisis de resultados).

En la primera parte de este producto se presentan los principales aspectos relacionados con el diseño y elaboración del cuestionario que fue aplicado a los(as) beneficiarios(as).

A continuación, en una segunda sección, se presentan los detalles que refieren al diseño muestral y los factores de expansión que han sido utilizados para la entrega posterior de resultados.

En tercer lugar, se exponen diferentes elementos clave para el desarrollo de un adecuado trabajo de campo y un reporte de este.

Finalmente, se muestran los primeros resultados que se obtienen del análisis de la encuesta.

2 Diseño y elaboración del cuestionario

A continuación, se presentan en forma detallada cada una de las etapas llevadas a cabo para el diseño y desarrollo del cuestionario que fue aplicado en su versión ajustada y final.

2.1 Etapas para la elaboración del cuestionario

En el desarrollo del cuestionario, se ha efectuado un trabajo conjunto entre el equipo de FOSIS y el del Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales.

A continuación, se presentan en forma detallada cada una de las etapas llevadas a cabo para el diseño y desarrollo del cuestionario que fue aplicado en su versión ajustada y final.

2.1.1 Recepción del cuestionario preliminar

En una primera instancia, el Centro UC recibió una versión preliminar del cuestionario, junto con un listado de dimensiones y variables de interés a ser levantadas en una encuesta que complementara la información que actualmente dispone el programa con el fin de caracterizar a sus usuarios y usuarias.

2.1.2 Revisión bibliográfica de encuestas similares

Una vez recibida esta versión preliminar, se consiguió en la revisión de diferentes materiales que se han desarrollado referidos a mediciones de calidad de vida, bienestar social, bienestar subjetivo y otros similares, principalmente aquellos efectuados por la OECD,

PNUD, Encuesta de Calidad de Vida de los Adultos Mayores (Subsecretaría de Previsión Social). También se efectuó una revisión exhaustiva de los diferentes instrumentos que actualmente se les aplica a los usuarios y usuarias una vez que entran al Programa Familia y aquellos que se aplican a manera de seguimiento (Ficha de Caracterización de la Familia, Encuesta Programa Puente, Fichas del Programa Yo Emprendo Básico y Avanzado, otros), con el fin de levantar aquellas variables complementarias que no son pesquisadas, pero también incluir o repetir aquellas preguntas que no podrán ser fácilmente cruzadas con las bases de datos disponibles y además considerando que los hogares pueden haber modificado su composición en los últimos meses, en especial considerando el impacto de la pandemia en la población en general.

2.1.3 Operacionalización

Posterior a la revisión de diferentes instrumentos y de material bibliográfico acerca de elementos que son considerados como fundamentales en el bienestar multidimensional que busca medir FOSIS en sus usuarios y usuarias del Programa Familia del Subsistema de Seguridades y Oportunidades. Se complementaron las dimensiones que inicialmente fueron propuestas por el equipo de FOSIS, además de incluir algunas preguntas referidas a conductas e impacto en los hogares a raíz de la pandemia por COVID-19.

Las dimensiones que se han incluido y medido a través de la encuesta son las siguientes:

Ilustración N°1: Dimensiones de la Encuesta Queremos Conocer 2020



2.1.4 Diseño de las preguntas y categorías de respuestas

Una vez definidas las dimensiones, se abrieron las variables que fueron traducidas en preguntas y estas a su vez en categorías de respuesta, con preguntas cerradas, en las que el encuestador planteaba las posibles respuestas o en las que se abría la posibilidad de responder espontáneamente, pero en la que se seleccionaba dentro de un listado preestablecido o se agregaba un "Otro/a". En el Anexo 1: Cuestionario, se encuentran las dimensiones, preguntas y categorías de respuesta que se han incluido en la encuesta final que fue aplicada, luego de un proceso de pretesteo y ajuste al formato de aplicación en dispositivo móvil y telefónicamente, modificando aquellas preguntas que requerían de tarjetero como apoyo visual, simplificando su forma a fraseos más cortos, menos categorías de respuesta (para mejor recordación por parte de los encuestados) y con instrucciones claras, tanto para los encuestadores/as como para los encuestados/as.

2.1.5 Pretesteo y ajuste de las preguntas y categorías de respuesta

Con el fin de diseñar de manera adecuada el instrumento, se incluyó una etapa de pilotaje de las preguntas y categorías de respuesta, para así poder ajustar aquellas en las que se observara alguna dificultad, ya fuera por el nivel de comprensión por parte de los encuestados/as como también en el ritmo de aplicación de la encuesta, refiriéndose con ello también en la percepción que tuvo el equipo de encuestadores/as que aplicaron estas pruebas en relación a la duración total, el nivel de incomodidad/comodidad de los encuestados con las preguntas, nivel de comprensión con las categorías de respuesta, fraseo adecuado, entre otros. Se aplicaron 27 pruebas a un grupo de usuarios y usuarias diverso, por parte de un equipo conformado por 5 encuestadoras con vasta experiencia en la aplicación de encuestas e instrumentos a beneficiarios de programas sociales y población clasificada como vulnerable o pobre.

3 Diseño Muestral

3.1 Población Objetivo

La población objetivo de este estudio está compuesta por los beneficiarios del Programa Familias de FOSIS con residencia en las 16 regiones del país. La distribución de beneficiarios por región, según la actual División Política Administrativa, se detalla en la tabla siguiente:

Tabla N°1: Distribución de Beneficiarios según Región

Región	Beneficiarios	Población		Ben/Apoyo
		Comunas	Personal Apoyo (*)	
1 Tarapacá	1.371	7	26	52,7
2 Antofagasta	2.179	8	49	44,5
3 Atacama	2.623	9	50	52,5
4 Coquimbo	3.067	15	71	43,2
5 Valparaíso	9.722	36	202	48,1
6 Libertador B. O'Higgins	4.706	33	121	38,9
7 Maule	7.410	30	182	40,7
8 Biobío	13.786	33	247	55,8
9 La Araucanía	12.519	32	248	50,5
10 Los Lagos	7.304	30	154	47,4
11 Aisén Gral. C. Ibáñez Campo	1.241	10	28	44,3
12 Magallanes y La Antártica Chilena	552	5	15	36,8
13 Metropolitana Santiago	24.809	51	448	55,4
14 Los Ríos	3.428	12	63	54,4
15 Arica y Parinacota	1.457	4	30	48,6
16 Ñuble	6.139	21	133	46,2
Total	102.313	336	2.067	49,5

(*) 2.033 apoyos familiares a nivel nacional.

La población objetivo está compuesta por 102.313 familias beneficiarias, que son asistidas o acompañadas por 2.033 monitores o apoyos familiares, teniendo cada monitor, en promedio, 50 familias a su cargo.

La tabla anterior suma 2.067 monitores, 34 monitores sobre los 2.033 existentes a nivel nacional. Esta diferencia se debe a que estos monitores trabajan paralelamente en más de una región.

La cobertura territorial del programa se extiende a 336 comunas de las 346 comunas existentes a nivel nacional.

3.2 Tamaño de la Muestra

Se tabuló el marco muestral disponible por región y personal de apoyo, para conocer su distribución a nivel nacional. Originalmente, se deseaba obtener una muestra representativa de los beneficiarios y del personal de apoyo a nivel nacional. Con estas tabulaciones se estimó que cada monitor se hace cargo de 50 familias aproximadamente y, por lo tanto, para evaluar el trabajo de los 2.033 monitores sería necesario seleccionar una muestra muy grande. Por esta razón se desestimó el requisito que esta muestra fuese representativa de la población de monitores y solo se restringió a la representación de los beneficiarios.

Se elaboraron tres alternativas muestrales para proponer a la contraparte, de distinto tamaño y nivel de precisión. A continuación, en la Tabla N°2, se detalla la distribución de las tres muestras alternativas que fueron propuestas, con su correspondiente error muestral esperado.

Tabla N°2: Distribución de la Muestra según Región y Alternativa propuesta

Región	Beneficiarios	Alternativa 1		Alternativa 2		Alternativa 3	
		n1	n0	n2	n0	n3	n0
1 Tarapacá	1.371	385	301	196	172	97	91
2 Antofagasta	2.179	385	328	196	180	97	93
3 Atacama	2.623	385	336	196	183	97	94
4 Coquimbo	3.067	385	343	196	185	97	95
5 Valparaíso	9.722	385	371	196	193	97	97
6 Libertador B. O'Higgins	4.706	385	356	196	189	97	96
7 Maule	7.410	385	366	196	191	97	96
8 Biobío	13.786	385	375	196	194	97	97
9 La Araucanía	12.519	385	374	196	193	97	97
10 Los Lagos	7.304	385	366	196	191	97	96
11 Aisén Gral. C. Ibáñez Campo	1.241	385	294	196	170	97	90
12 Magallanes y Antártica Chilena	552	385	227	196	145	97	83
13 Metropolitana Santiago	24.809	385	380	196	195	97	97
14 Los Ríos	3.428	385	347	196	186	97	95
15 Arica Y Parinacota	1.457	385	305	196	173	97	91
16 Ñuble	6.139	385	363	196	190	97	96
Total	102.313	6.160	5.432	3.136	2.930	1.552	1.504
Error muestral esperado			1,3%		1,8%		2,5%

Fuente: Elaboración propia.

Cada alternativa contiene en su primera columna, el tamaño muestral de diseño para universo infinito y la segunda columna, este mismo tamaño, ajustado a población finita, dado el pequeño volumen de beneficiarios en las regiones más pequeñas.

Finalmente, la contraparte técnica de FOSIS, luego de analizar estas alternativas de tamaño muestral, en relación a los recursos disponibles para el levantamiento de datos, escogió la Alternativa 3, con un tamaño muestral igual a 1.504 encuestas efectivas, que permitirían acotar el error muestral a 2,5%, bajo los siguientes supuestos: Muestreo Aleatorio Simple (M.A.S.), Nivel de confianza igual a 95% y Varianza Máxima para estimador de proporción.

3.3 Error Muestral

Para esta estimación preliminar de los errores muestrales, como se detalló anteriormente, se ha supuesto que la muestra corresponde a un diseño aleatorio simple, con una varianza máxima para estimadores de proporción y un nivel de confianza igual a 95%.

El error muestral para un diseño de las características señaladas se puede calcular como:

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

Donde:

- e : error muestral
- z : coeficiente de confianza (z = 1,96 para un 95% de confianza)
- p : proporción estimada
- q : 1 – p
- n : tamaño de la muestra
- N : tamaño del universo

3.4 Sobredimensión de la Muestra

Para obtener 1.500 entrevistas efectivas, es necesario considerar las posibles pérdidas de muestra en las distintas etapas del proceso, más aún, cuando el método de aplicación de las entrevistas escogido es la entrevista telefónica asistida por computador y aplicada por un encuestador previamente capacitado.

Para cubrir todas las posibles pérdidas y cualquier imprevisto durante el levantamiento de datos, se optó por solicitar a la contraparte los datos administrativos de contacto de la muestra seleccionada como Alternativa 1, con un total de 5.432 familias.

Una vez agregada la información administrativa a la muestra seleccionada, la contraparte técnica del FOSIS devolvió un archivo con 4.367 folios con datos de contacto. En esta devolución se observó una primera pérdida de 1.065 familias. Cabe señalar que el archivo devuelto con los 4.367 folios, contenían 183 registros repetidos que también deben marginarse de la muestra con datos de contacto devuelta por FOSIS. En total, quedaron 4.184 registros válidos para enviar a terreno.

Al revisar la distribución regional de estos 4.184 registros, se pudo apreciar que la pérdida producto de la carencia de información administrativa no fue aleatoria o proporcional a la muestra seleccionada, observándose algunos casos críticos como el de la Región de Los Ríos, donde se perdieron 305 de las 347 familias seleccionadas (87,9%).

Para corregir estas distorsiones, se recalculó la muestra haciendo que la nueva muestra sobredimensionada tenga la misma distribución porcentual de la muestra original, sin considerar la Región de Los Ríos. Así, la nueva muestra sobredimensionada alcanzó un tamaño total igual a 3.184 familias.

3.5 Selección de la Muestra

La muestra sobredimensionada, al interior de cada región, fue seleccionada en forma aleatoria sistemática, debido a que se cuenta con un listado detallado de beneficiarios del programa. El listado de familias beneficiarias fue entregado por la contraparte técnica y constituye el marco muestral del presente estudio.

Por lo tanto, la muestra propuesta para este estudio se puede definir como probabilística, estratificada geográficamente por región de residencia, con selección aleatoria sistemática de las unidades al interior de cada región y con distribución no proporcional al interior de ellas.

En la Tabla N°3 se presenta el tamaño de la muestra sobredimensionada total, la submuestra sobredimensionada con datos de contacto y las encuestas logradas por región.

Tabla N°3: Tamaño Muestral según Estrato

Región	Total Beneficiarios	Muestra total		Muestra Sobredimensionada	Muestra Entrevistada
	N	n1	n0	n2	n
1 Tarapacá	1.371	385	301	186	94
2 Antofagasta	2.179	385	328	203	121
3 Atacama	2.623	385	336	208	125
4 Coquimbo	3.067	385	343	212	121
5 Valparaíso	9.722	385	371	229	116
6 Libertador B. O'Higgins	4.706	385	356	220	117
7 Maule	7.410	385	366	226	115
8 Biobío	13.786	385	375	232	112
9 La Araucanía	12.519	385	374	231	107
10 Los Lagos	7.304	385	366	226	97
11 Aisén Gral. C. Ibáñez Campo Magallanes y la Antártica	1.241	385	294	182	77
12 Chilena	552	385	227	140	53
13 Metropolitana Santiago	24.809	385	380	235	92
14 Los Ríos	3.428	385	347	42	20
15 Arica y Parinacota	1.457	385	305	188	64
16 Ñuble	6.139	385	363	224	91
Total	102.313	6.160	5.432	3.184	1.522

Fuente: Elaboración propia.

3.6 Fracciones de muestreo y Factor de Expansión

Las fracciones de muestreo de las dos etapas de selección se definen como la razón entre el total de unidades seleccionadas y el total de unidades en el universo en cada región o estrato. La fracción de muestreo en la primera etapa se define como:

$$f_h^1 = \frac{n0_h}{N_h}$$

Donde:

$n0_h$: Total de familias seleccionadas en la muestra total del estrato h.

N_h : Total de familias en el estrato h.

La fracción de muestreo en la segunda etapa se define como:

$$f_h^2 = \frac{n_{2h}}{n_{0h}}$$

Donde:

n_{2h} : Total de familias seleccionadas en la muestra sobredimensionada ajustada del estrato h

n_{0h} : Total de familias seleccionadas en la muestra total en el estrato h

Y la última etapa corresponde a la fracción entre las encuestas logradas y la muestra seleccionada en la última etapa:

$$f_h^3 = \frac{n_h}{n_{2h}}$$

Donde:

n_h : Total de familias entrevistadas en el estrato h

n_{2h} : Total de familias seleccionadas en la muestra sobredimensionada ajustada del estrato h

La fracción de muestreo total se define como el producto de las fracciones de muestreo parciales:

$$f_h^t = f_h^1 * f_h^2 * f_h^3$$

El factor de expansión se define como el valor recíproco de la fracción de muestreo total.

Después de realizar las simplificaciones de términos, queda la siguiente expresión:

$$F_h^t = \frac{1}{f_h^t} = \frac{N_h}{n_h}$$

Finalmente, la Tabla N°4 muestra los Factores de Expansión parciales por etapa de selección y el Factor de Expansión Total que fue agregado a la base de datos.

Tabla N°4: Tamaño Muestral según Estrato

Región	F1_h	F2_h	F3_h	Fact_Exp
1 Tarapacá	4,554817	1,618280	1,978723	14,585106
2 Antofagasta	6,643293	1,615764	1,677686	18,008271
3 Atacama	7,806548	1,615385	1,664000	20,984006
4 Coquimbo	8,941691	1,617925	1,752066	25,347113
5 Valparaíso	26,204852	1,620087	1,974138	83,810331
6 Libertador B. O'Higgins	13,219101	1,618182	1,880342	40,222229
7 Maule	20,245902	1,619469	1,965217	64,434770
8 Biobío	36,762667	1,616379	2,071429	123,089289
9 La Araucanía	33,473262	1,619048	2,158879	117,000054
10 Los Lagos	19,956284	1,619469	2,329897	75,298970
11 Aisén Gral. C. Ibáñez Campo	4,221088	1,615385	2,363636	16,116883
12 Magallanes y la Antártica Chilena	2,431718	1,621429	2,641509	10,415095
13 Metropolitana Santiago	65,286842	1,617021	2,554348	269,663015
14 Los Ríos	9,878963	8,261905	2,100000	171,400013
15 Arica y Parinacota	4,777049	1,622340	2,937500	22,765618
16 Ñuble	16,911846	1,620536	2,461538	67,461539

Este ponderador final permite realizar la inferencia basada en la muestra, a la población total de beneficiarios del Programa, esto es, a 102.313 familias.

4 Levantamiento de la Encuesta

La encuesta fue aplicada por encuestadores previamente capacitados por el Centro UC por vía telefónica a través de una aplicación asistida por computador.

Las encuestas se aplicaron entre los días viernes 11 y el miércoles 23 de diciembre de 2020, incluyendo fines de semana.

La tabla siguiente presenta los códigos de disposición final del total de las familias de la muestra con intentos de aplicación, para el total del país y para cada una de las regiones.

**Encuesta "Queremos Conocer" FOSIS
Distribución de Códigos de Disposición Final de Casos por región**

Región	110	120	211	212	231	232	234	235	236	238	322	323	324	325	326	327	390	Total
Tarapacá	94	7	2	6			3		6	3	3	6	10	9	9		2	160
Antofagasta	121	6	3	1			5	1	5	4	3	8	8	8	10			183
Atacama	125	4	5	6			3	1	3	3	3	4	11	7	10			185
Coquimbo	121	4	3	1			7	1	5	6	5	3	14	10	3	1	1	185
Valparaíso	116	3	3	3			5	1	4	6	5	11	15	11	14		2	199
Lib. Gral. B. O'Higgins	117	4	8	2			6	1	1	4		13	14	8	9			187
Maule	115	7	12				1		8	1	2	8	17	15	11	1	1	199
Biobío	112	2	13		1		3	1	5	3	2	10	17	13	13	2		197
La Araucanía	107	5	8	2		1	2			2	4	9	20	11	12	1	3	187
Los Lagos	97	7	8	5			1	2	2	1	1	8	15	7	4	2	4	164
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	77	3	4	1			1	1	1	3	1	5	11	6	9	2		125
Magallanes y Antártica Chilena	53	1	4	2			1		3	2	3	5	9	7	10		3	103
Metropolitana de Santiago	92	4	7	2	2		2	1	5	2	1	13	21	4	13		1	170
Los Ríos	20		1				1	1	1		1		2		3			30
Arica y Parinacota	64	6	3	5			4	1	1	3	6	6	4	5	10		1	119
Ñuble	91	6	8	4			4	2	3	3	1	10	10	4	3	1	5	155
Total	1.522	69	92	40	3	1	49	14	53	46	41	119	198	125	143	10	23	2.548

Fuente: elaboración propia.

Los Códigos de Disposición Final permiten agrupar los estados de las encuestas en 4 grupos:

- 1) Entrevistados.
- 2) No entrevistados, se logra contacto telefónico.
- 3) No entrevistados, no se logra contactar telefónicamente.
- 4) Teléfono no corresponde a vivienda particular elegible.

Los códigos asociados a cada una de estas categorías se describen a continuación.

1. Entrevistados

Las entrevistas realizadas se pueden clasificar como completas o parciales dependiendo del grado de completitud del cuestionario.

- **110. Entrevista completa:** se aplica cuando todas las preguntas aplicables fueron respondidas.
- **120. Entrevista parcial, concertó cita:** se aplica cuando el encuestador no logró terminar la entrevista a pesar de haber agendado para otro momento.

2. No entrevistados, se logra contacto telefónico

Esta categoría indica a los casos en que no se logra concretar la entrevista, pero sí se logra establecer contacto por teléfono. Estos casos a la vez pueden subdividirse en tres tipos de no respuesta: Rechazo o interrupciones, No contacto y Otra razón, no entrevistados. El rechazo (o interrupciones) sucede cuando se ha hecho contacto con el hogar a entrevistar.

- **211. Se rechazó la entrevista:** código utilizado en los casos en que la persona se niega a contestar la encuesta, configurándose como un rechazo al inicio de la entrevista. Al

seleccionar este código, debe especificarse la razón para el rechazo, entre las que se encuentran:

1. No tiene tiempo.
2. No está interesado o es una pérdida de tiempo.
3. Por su privacidad, no quiere entregar información personal ni familiar.
4. Por su seguridad, no quiere entregar información personal ni familiar.
5. Nunca responde encuestas.
6. Está aburrido de contestar encuestas.
7. No confía en las encuestas.
8. Ha tenido malas experiencias por responder encuestas.
9. La familia o pareja prohíbe contestar encuestas.
10. No tiene beneficios por contestar la encuesta.
11. Alguien contesta y luego corta la llamada.
12. Otra razón de rechazo.

➤ **212. Entrevista interrumpida:** la entrevista se ve interrumpida porque el informante se niega a seguir contestando. En otras palabras, el encuestado decidió terminar la entrevista aunque esta aún no está terminada. Para estos casos también se deben registrar razones de rechazo detalladas anteriormente.

➤ **225. Informante no ubicable, se contacta a otra persona:** se aplica este código cuando se contacta con un residente de la vivienda que no puede ser un informante idóneo de la encuesta. Así también, se utiliza este código si se contacta con una persona

que no es residente de la vivienda y que le indica que los residentes están temporalmente ausentes (por trabajo, enfermedad, viaje de descanso, etc.)

➤ **231. Muerte del informante o algún residente:** cuando la persona contactada reporta que el hogar está de luto o ha fallecido algún integrante del hogar en los últimos días.

➤ **232. Informante impedido físico/mental para contestar:** este código incluye aquellos casos en que la persona que contesta indica que no puede atender por un problema de salud temporal o permanente que la inhabilita. También se asigna esta categoría para aquellos casos en que no es posible sostener una conversación coherente con quien responda.

➤ **233. Informante no habla idioma español:** se clasifica el caso en esta categoría de respuesta cuando, pese a los esfuerzos, no haya logrado comunicarse con alguna persona que hable el idioma español.

➤ **234. Calidad de sonido mala o intermitente:** si se ha logrado establecer algún tipo de interacción, pero la presencia de ruido o intermitencia en el audio le ha impedido al encuestador lograr una comunicación con quien respondió (ej. ruido de fondo, voz desvirtuada, intermitencia en la señal, audio bajo u otra situación similar).

➤ **235. Lugar o actividad del informante no permite una entrevista:** esta categoría agrupa a aquellos casos en que logró interactuar brevemente con una persona

que no rechaza la entrevista (no rehúsa participar), pero indica que no puede atender en ese momento. Ejemplos de esta situación es que el informante se encuentra en reunión, va manejado, en el supermercado, cocinando u otra situación que le impida contestar la entrevista.

➤ **236. Teléfono equivocado o no corresponde a la dirección seleccionada:** se clasifica cuando el encuestador logra interactuar con una persona, la cual le indica que el número telefónico marcado no corresponde al informante (u otro integrante del hogar) y tampoco a la dirección donde se ubica la vivienda seleccionada.

➤ **237. Hogar ya no reside en la dirección:** este código define aquellas situaciones donde se logra interactuar con el informante, el cual le indica que en la actualidad ya no reside junto a su hogar en la dirección de la vivienda seleccionada, pero que anteriormente sí vivió en ella.

➤ **238. Otra razón de no entrevista:** la persona o la vivienda seleccionada para participar del estudio, no puede contestar o no es posible de ser contactada por una razón diferente a las ya señaladas anteriormente. Se debe especificar en observaciones esta razón.

3. No entrevistado, no se logra contactar telefónicamente

Este grupo de códigos refiere a casos en que no se ha logrado el contacto telefónico al tratar de ubicar a los residentes de estas viviendas en los números de teléfonos disponibles.

- **322. Suena ocupado:** esta categoría agrupa a aquellos llamados que derivan en el tradicional sonido de teléfono ocupado.

- **323. Marca tono, pero sin respuesta:** casos en que logra escuchar el tradicional tono de espera de respuesta, sin que alguien conteste. Al respecto, se recomienda escuchar al menos cuatro tonos antes de cortar la llamada.

- **324. Responde buzón de voz:** casos en que existe una grabación de audio que indica que el usuario del número no está disponible y que deje un mensaje de voz. La grabación puede aparecer inmediatamente luego de marcar el número telefónico, después de escuchar otro tipo de grabación que indique no disponibilidad, o después de escuchar uno o más tonos de espera. Ejemplos:
 - "Su llamada está siendo transferida a un buzón de voz".
 - "Deje su mensaje en el buzón de voz".

- **325. Se encuentra apagado o fuera del área de cobertura:** cuando la llamada no marca tono y se conecta con una grabación que indica la no disponibilidad temporal, ya sea porque el teléfono se encuentra apagado o sin señal. En este caso, la grabación solo indica la no disponibilidad momentánea y no da la oportunidad de dejar un mensaje en el buzón de voz, por ejemplo:
 - "Nuestro cliente tiene su teléfono celular apagado".
 - "Lo sentimos. Este número no tiene su buzón de voz creado".
 - "El número al cual usted está llamando no se encuentra disponible. Por favor

intente más tarde”.

- “Su llamada será notificada cuando la persona a quien ha llamado se encuentre nuevamente disponible”.
- “El teléfono móvil al que llama está apagado o fuera de cobertura”.

➤ **326. Número telefónico no existe:** mensaje indica que número no existe. Esto significa que el número no está operativo para recibir llamadas de forma permanente, por ejemplo, porque fue dado de baja o la secuencia de números no corresponde a un número teléfono existente. En estos casos la grabación puede indicar:

- “Le informamos que el número marcado ya no es válido”.
- “El número que usted ha discado no tiene teléfono”.

➤ **327. Problemas técnicos:** incluye situaciones como: la numeración cuenta con 9 dígitos, pero al marcar no logra escuchar tono ni otra señal (la llamada se desconecta); o bien cuando la numeración está completa, pero al marcar emite tres tonos breves (distintos a los de espera de respuesta) y luego se corta. También se clasifican aquí los casos donde las líneas de números están cruzadas.

➤ **390. Otra razón de no contacto:** por alguna razón diferente a las ya señaladas en esta sección, no se ha podido contactar a alguna persona a través de los números telefónicos disponibles.

4. Teléfono no corresponde a vivienda particular elegible

Este grupo de códigos solo puede ser utilizado cuando se establezca contacto con una persona que, resida o no resida en la dirección, y se cumpla alguna de estas situaciones:

- La persona contactada por teléfono es propietario de la vivienda o familiar de este. Se requiere que la persona conozca con certeza el uso y la situación de ocupación actual de la vivienda seleccionada.
- La persona que contesta, que podría ser un ocupante temporal o algún trabajador(a), confirma que el teléfono corresponde a la dirección seleccionada y es capaz de confirmar que la dirección corresponde a una empresa, institución, vivienda de veraneo, vivienda desocupada, entre otras situaciones.

➤ **451. Empresa, oficina de gobierno u otra organización:** el inmueble seleccionado para participar del estudio no tiene uso habitacional, sino que consiste en una empresa, oficina de gobierno u otra organización de similares características.

➤ **452. Institución (hospital, cárcel, asilo de ancianos, etc.):** el inmueble seleccionado para participar del estudio no tiene uso habitacional, sino que consiste en una institución, como por ejemplo: hospital o centro asistencial, cárcel, asilo de ancianos, hogar de menores, etc.

➤ **453. Dormitorio colectivo (militar, de trabajo, internado):** el inmueble seleccionado para participar del estudio no tiene uso habitacional, sino que consiste en un dormitorio colectivo, ya sea un dormitorio de carácter militar, un dormitorio de una empresa,

o un internado.

- **454. Vivienda en demolición, incendiada, destruida o erradicada:** persona al teléfono indica que dirección seleccionada se encuentra en proceso de demolición, ha sido incendiada, destruida o erradicada del sitio donde se encontraba.

- **461. Vivienda particular desocupada:** la vivienda seleccionada se encuentra desocupada. Es decir, no existen personas residentes en ella. Por ejemplo, viviendas destinadas para la venta o arriendo de personas.

- **462. Vivienda de veraneo o de uso temporal:** persona al teléfono indica que la vivienda seleccionada para participar del estudio no corresponde a la vivienda principal del grupo familiar, constituyéndose como la segunda vivienda. Por tanto, corresponde a una vivienda de veraneo o que es usada de manera solo temporal.

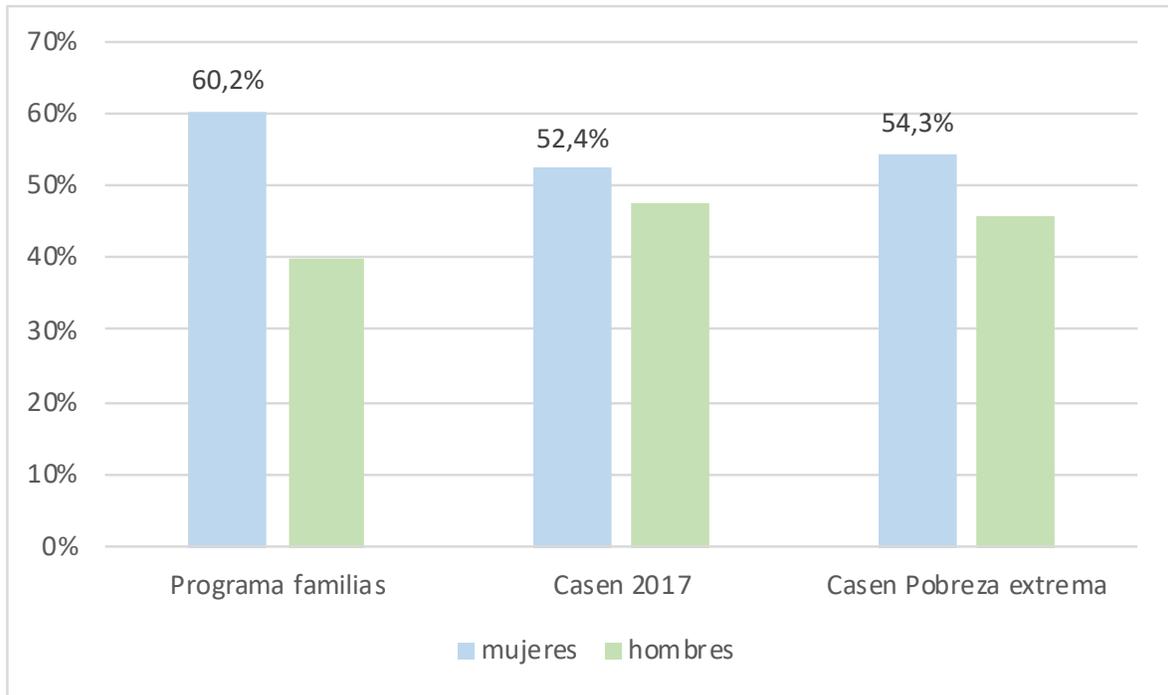
5 Principales Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados que emergen de un primer análisis de los datos de la encuesta. Se comienza con una revisión de variables que caracterizan los hogares de los usuarios y usuarias del Programa Familias, para luego recorrer las dimensiones de vivienda, contingencia Covid-19, internet y redes sociales, vivir integrado, salud mental y satisfacción con el programa.

5.1 Caracterización de los hogares de los(as) beneficiarios(as) del Programa Familias

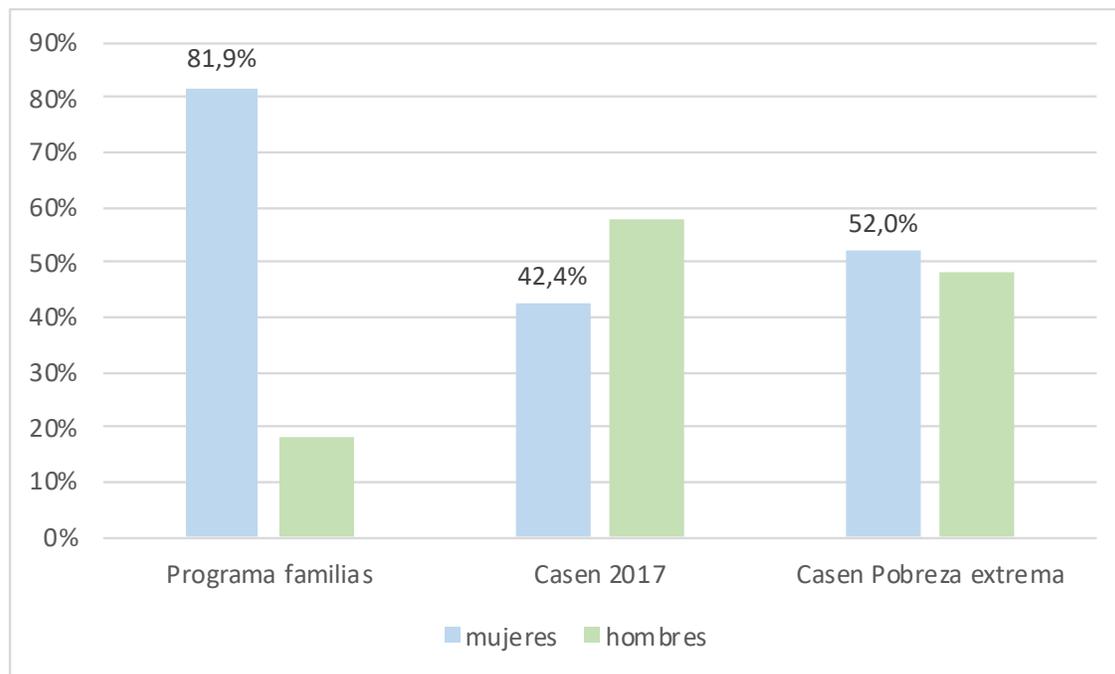
El gráfico 1 muestra la distribución por sexo de los integrantes del hogar del Programa Familias. Cuando se compara con el total de hogares a nivel nacional e incluso con los hogares en condición de extrema pobreza (utilizando la información proveniente de la encuesta Casen 2017) se puede apreciar que los hogares del Programa Familias tienen una proporción significativamente mayor de mujeres: 60% en contraste con 52-54% del resto de los hogares de comparación.

Gráfico 1
Distribución de hombres y mujeres en los hogares



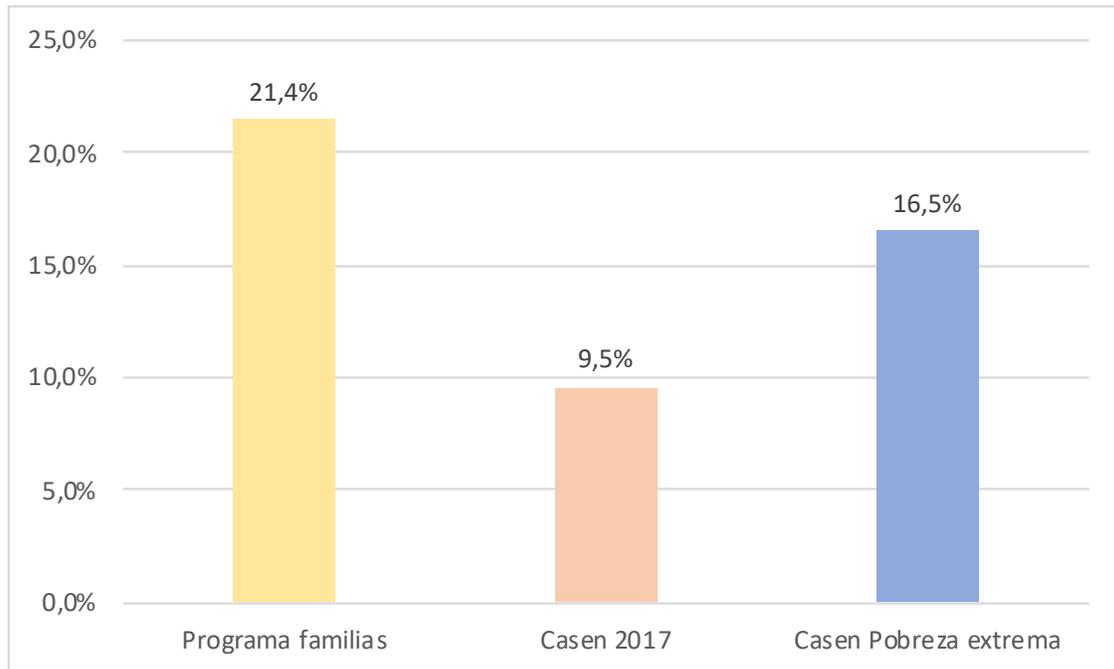
En el gráfico 2 se observa que la tasa de jefaturas de hogar femenina duplica la exhibida por los hogares a nivel nacional y supera también a la que muestran los hogares en pobreza extrema.

Gráfico 2
Jefatura de Hogar Femenina



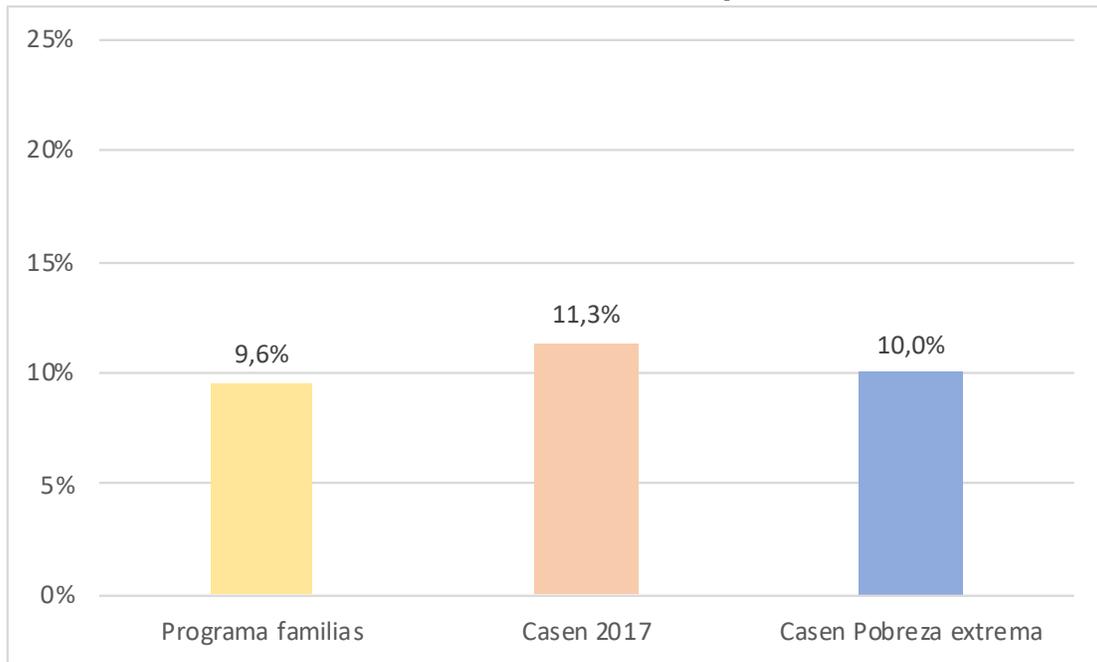
El gráfico 3 muestra que la pertenencia o descendencia de alguno de los diez pueblos indígenas reconocidos en Chile es 21% en los miembros de los hogares del Programa Familias. Esta proporción es más del doble de la que se encuentra a nivel nacional e incluso es superior a la que tienen las personas en pobreza extrema en el país (utilizando la información de Casen 2017).

Gráfico 3
Pertenencia a pueblos indígenas



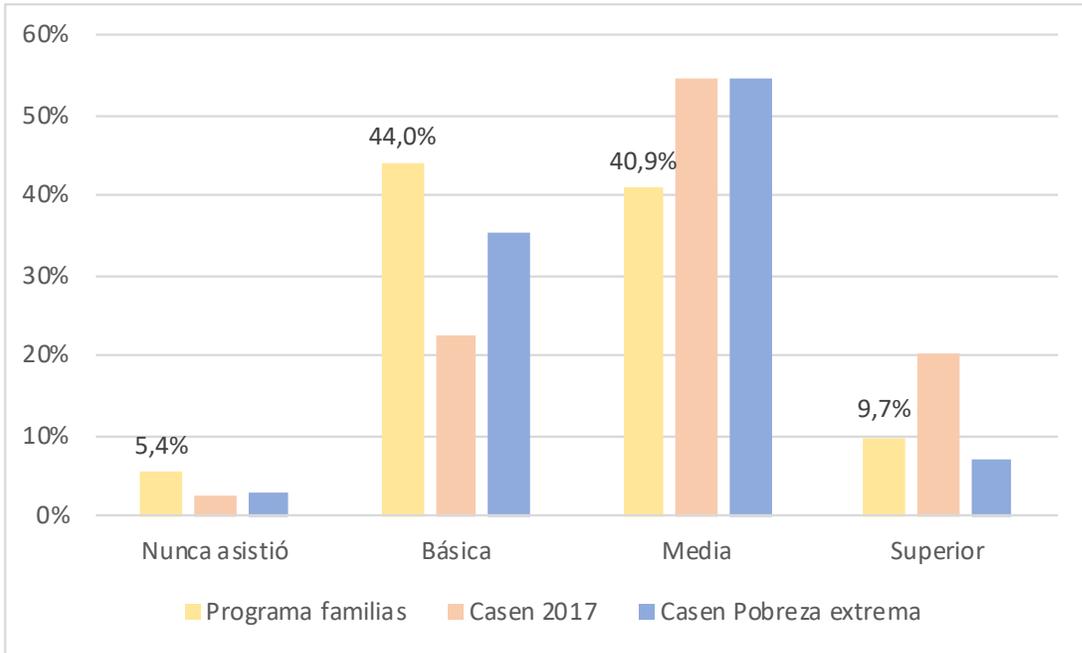
En el gráfico 4 se puede apreciar que la proporción de personas en los hogares del Programa Familias en situación de discapacidad es similar a la encontrada en el resto de los hogares del país.

Gráfico 4
Personas es situación de discapacidad



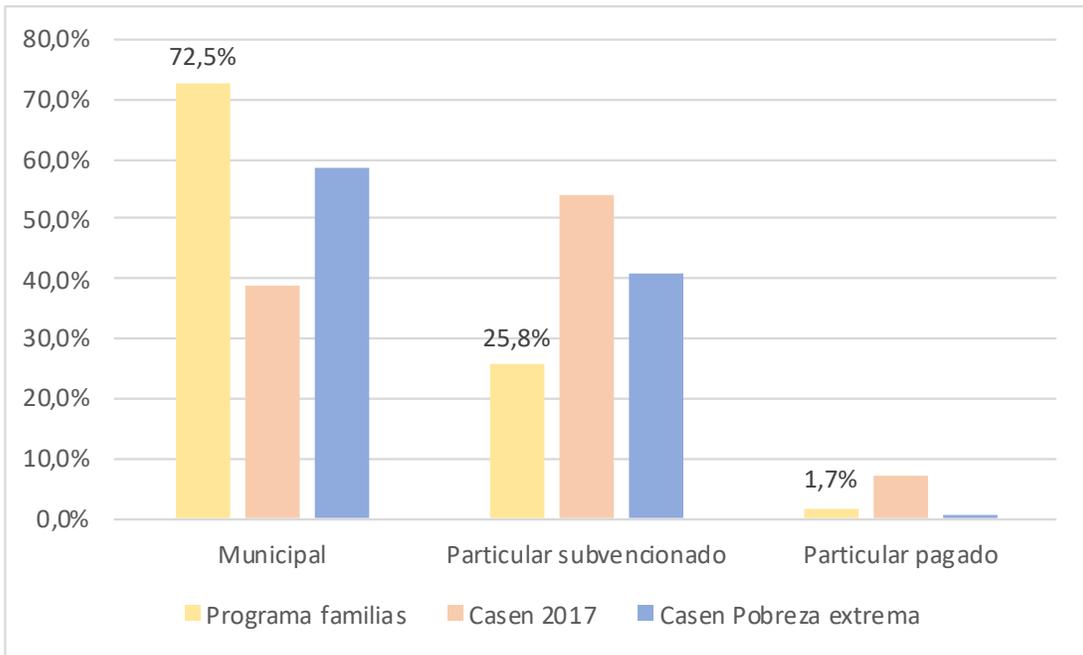
El gráfico 5 muestra que los mayores de 18 años de los hogares del Programa Familias tienen niveles inferiores de educación que el resto de la población nacional y también que el total de personas en situación de pobreza extrema (medidas en Casen 2017).

Gráfico 5
Nivel educacional de mayores de 18 años



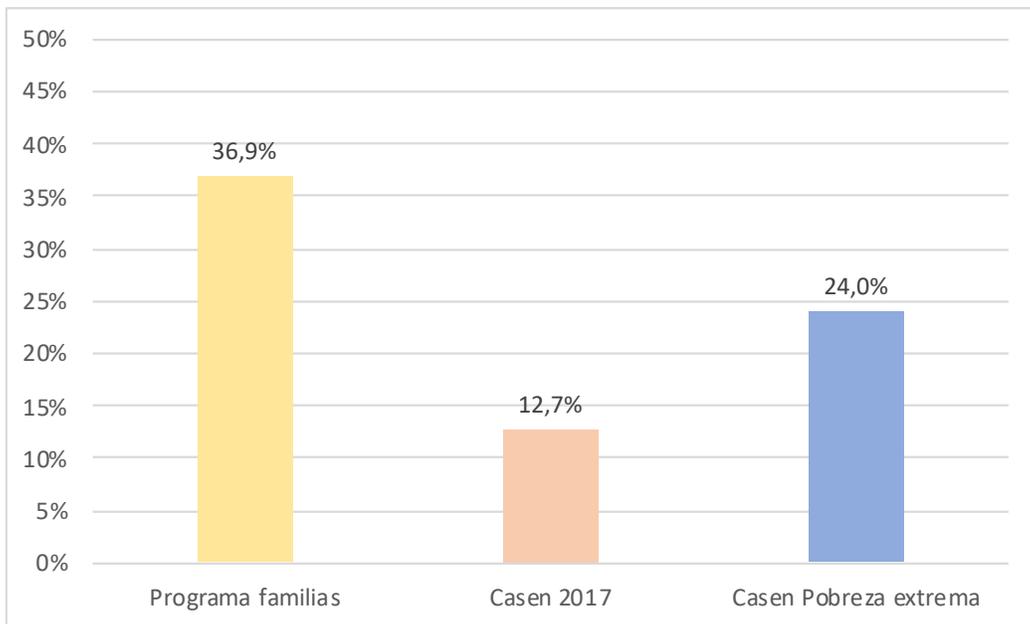
En el gráfico 6 es posible observar que las personas en edad escolar de los hogares del Programa Familias están mucho más concentradas en establecimientos municipales que el resto de la población.

Gráfico 6
Tipo de establecimiento educacional al que asiste



Por último, en el gráfico 7 se muestra que los hogares del Programa Familias tienen una tasa de ruralidad que triplica la de los hogares a nivel nacional

Gráfico 7
Ruralidad



5.2 Vivienda

El gráfico 8 muestra que cerca de un 13% de las familias del Programa tienen viviendas que podrían catalogarse como precarias de acuerdo a la clasificación allí realizada. Por otra parte, un 12% de estos hogares no tenía acceso a balcón, patio o terraza, una condición que ha estado asociada a una mala calidad de vida, en particular, en condiciones de cuarentena durante el tiempo de pandemia.

Gráfico 8
¿Qué tipo de vivienda ocupa su hogar?

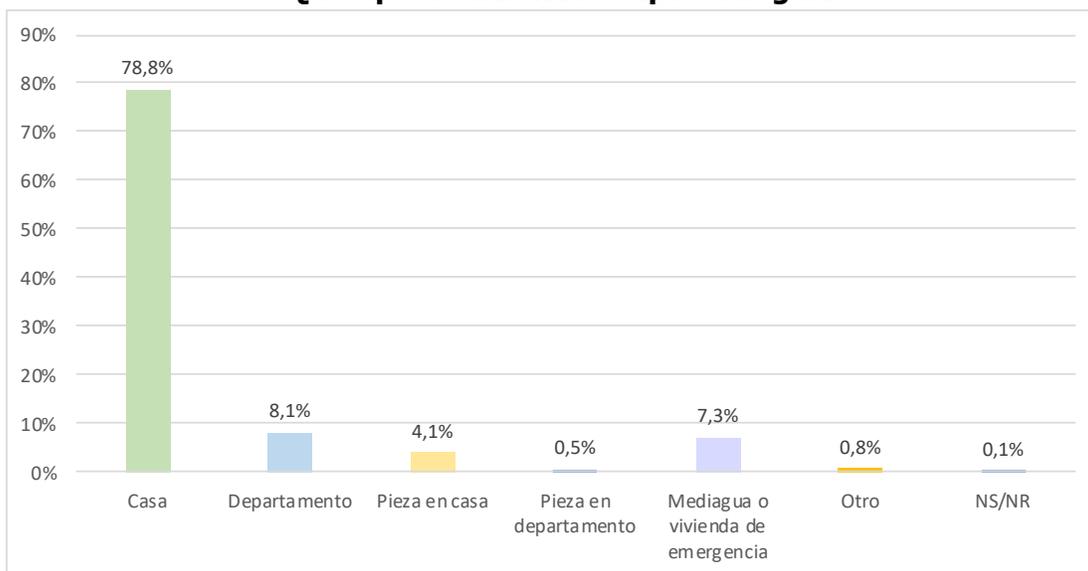
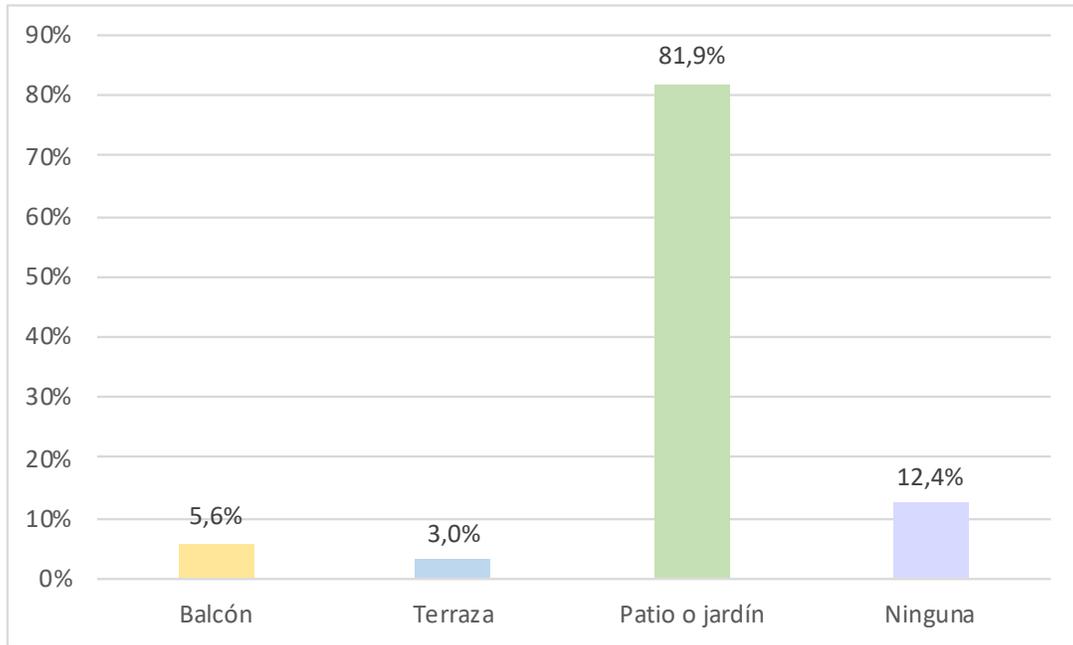


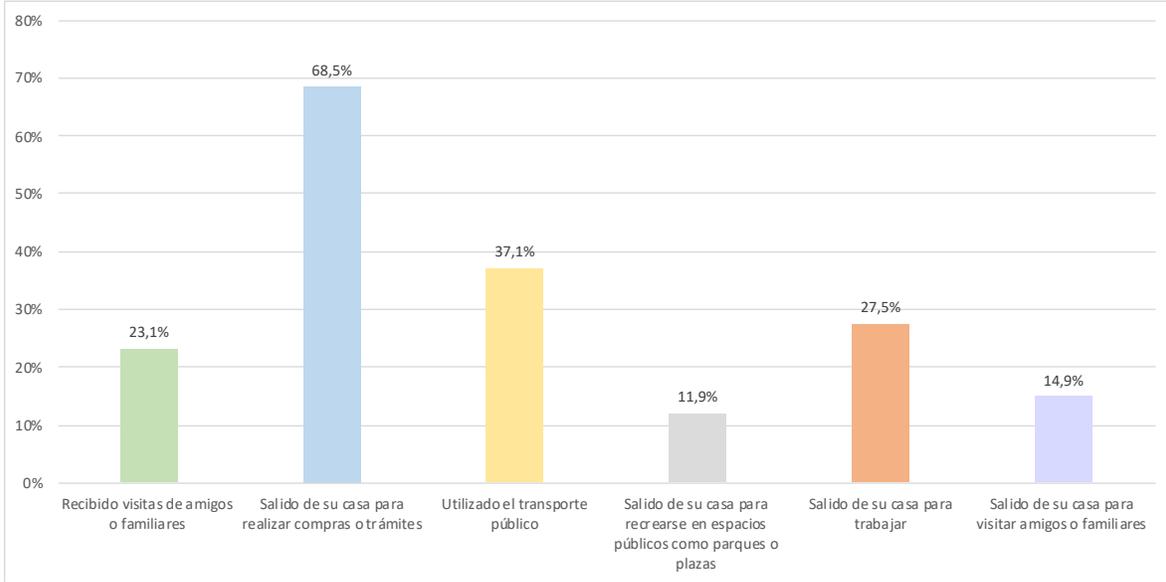
Gráfico 9
En su vivienda, su hogar ¿tiene acceso a balcón, terraza, patio o jardín?



5.3 Contingencia COVID-19

El gráfico 10 muestra que un 68% salió de su casa en la última semana para realizar compras o trámites, mientras que un 37% ha utilizado el transporte público. Un 27% había salido de su casa para trabajar y un 23% había recibido visitas de amigos o familiares. Un 12% salió de su casa para recrearse en espacios públicos la última semana y casi un 15% lo hizo para visitar amigos o familiares.

Gráfico 10
Pensando en los últimos 7 días, ¿Ud. ha..



Del gráfico 11 al 16 se presentan en detalle las respuestas para cada una de las opciones presentadas en el gráfico 10.

Gráfico 11
Pensando en los últimos 7 días, ¿aproximadamente cuántos días Ud. ha salido de su casa para realizar compras o trámites?

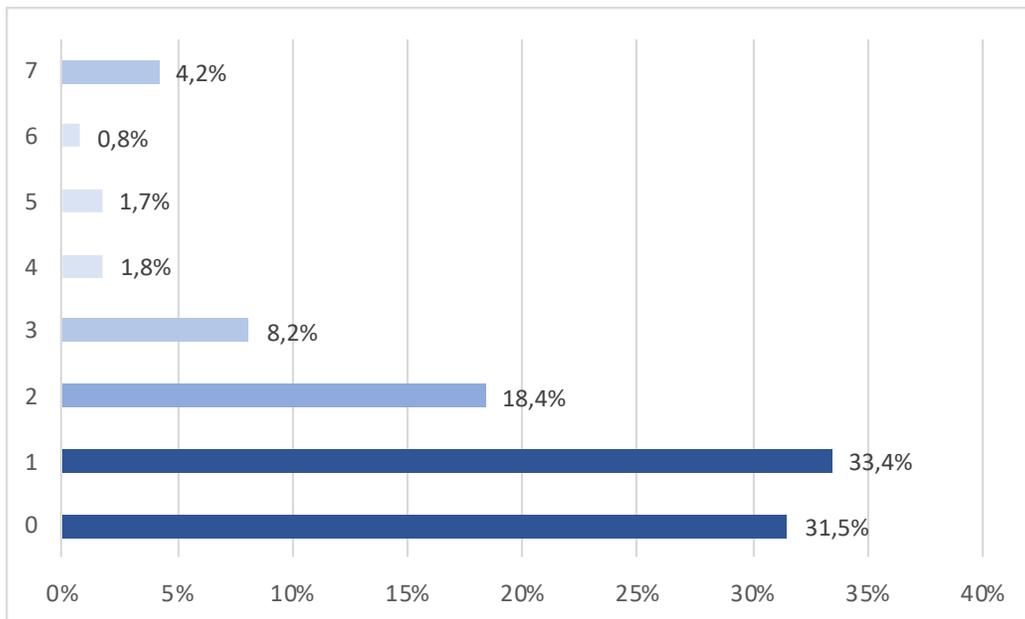


Gráfico 12
Pensando en los últimos 7 días, ¿aproximadamente cuántos días Ud. ha utilizado el transporte público?

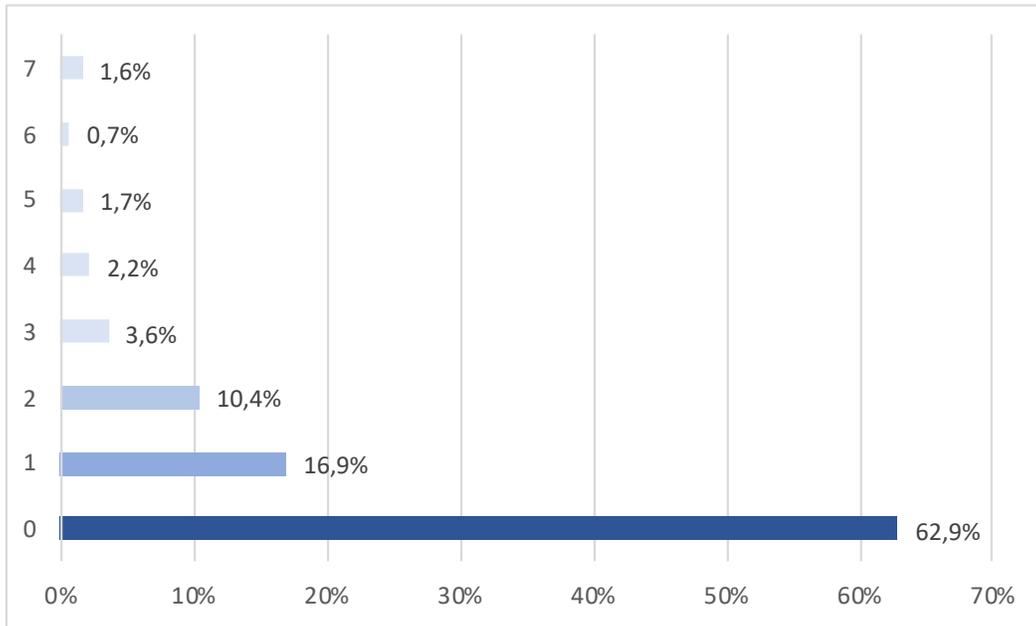


Gráfico 13
Pensando en los últimos 7 días, ¿aproximadamente cuántos días Ud. ha salido de su casa para trabajar?

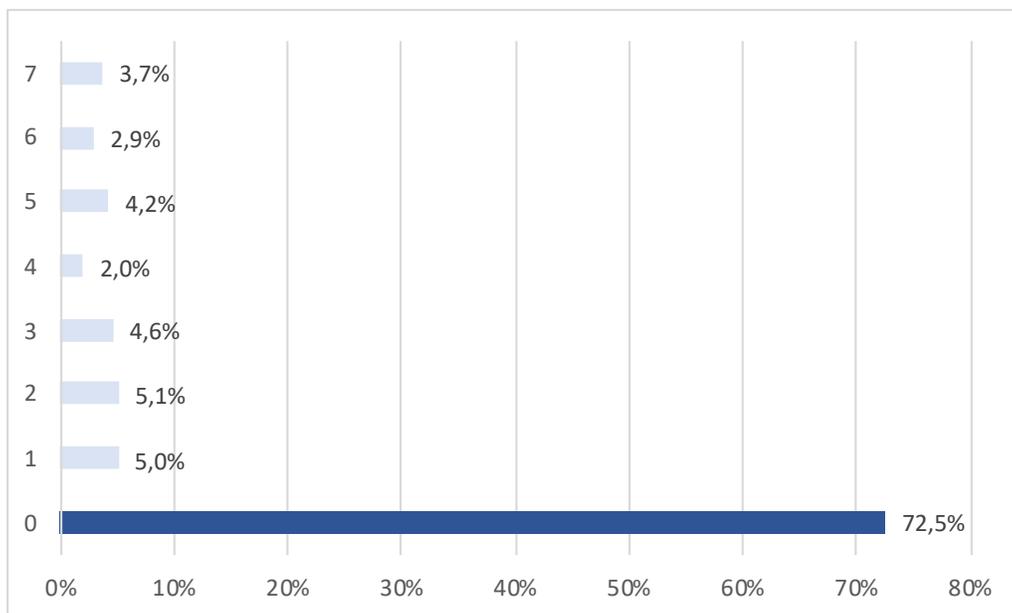


Gráfico 14

Pensando en los últimos 7 días, ¿aproximadamente cuántos días Ud. ha recibido visitas de amigos o familiares?

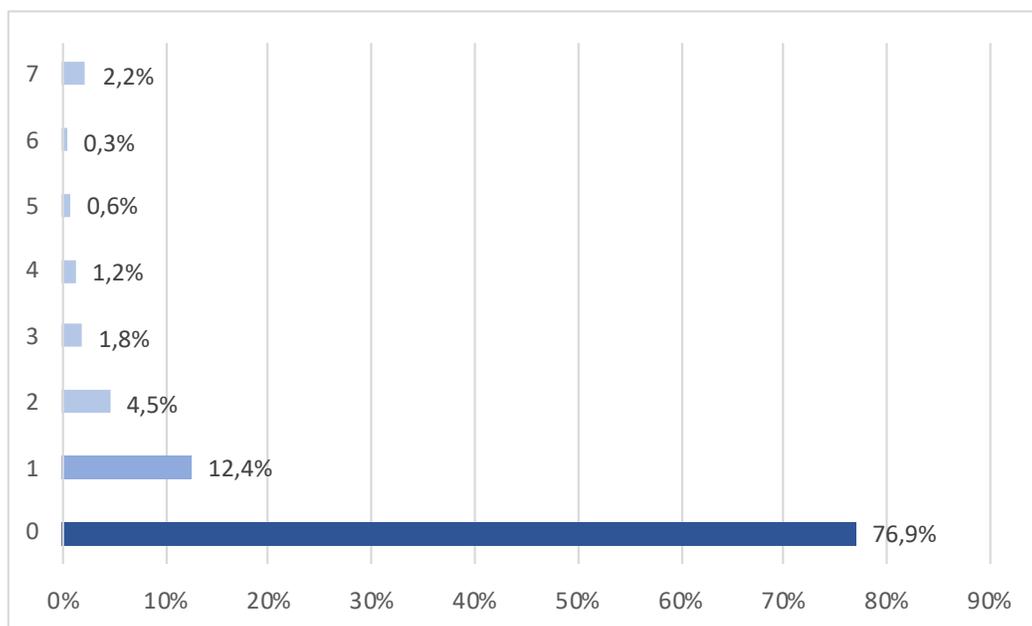


Gráfico 15

Pensando en los últimos 7 días, ¿aproximadamente cuántos días Ud. ha salido de su casa para recrearse en espacios públicos como parques o plazas?

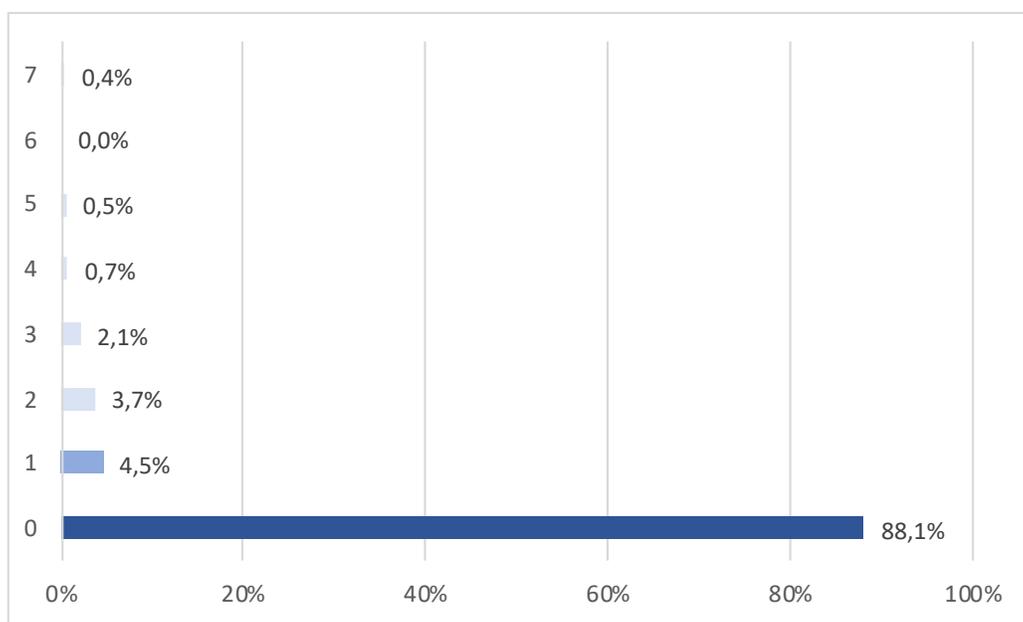
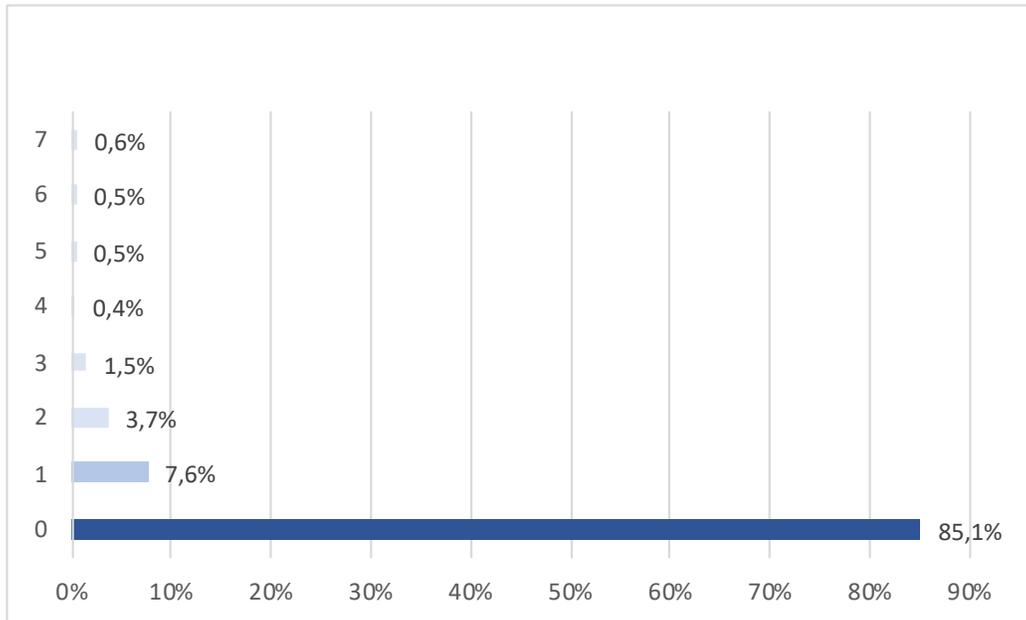


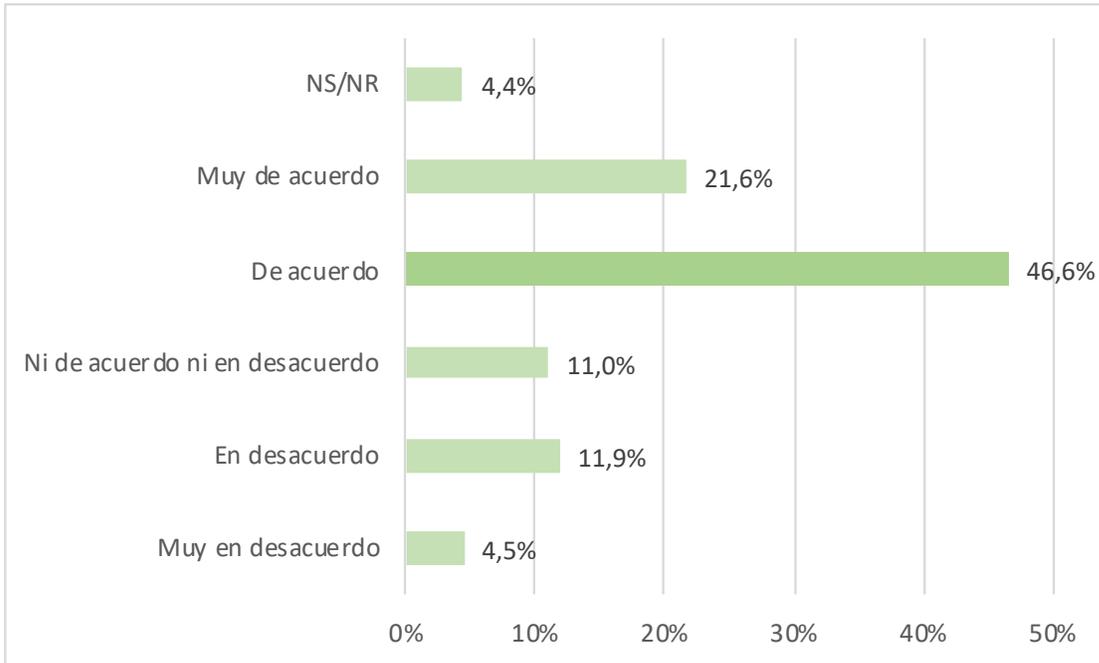
Gráfico 16
Pensando en los últimos 7 días, ¿aproximadamente cuántos días Ud. ha salido de su casa para visitar amigos o familiares?



Los gráficos 17 al 20 muestran las respuestas a la pregunta ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes frases en relación con la convivencia en su hogar durante la pandemia?

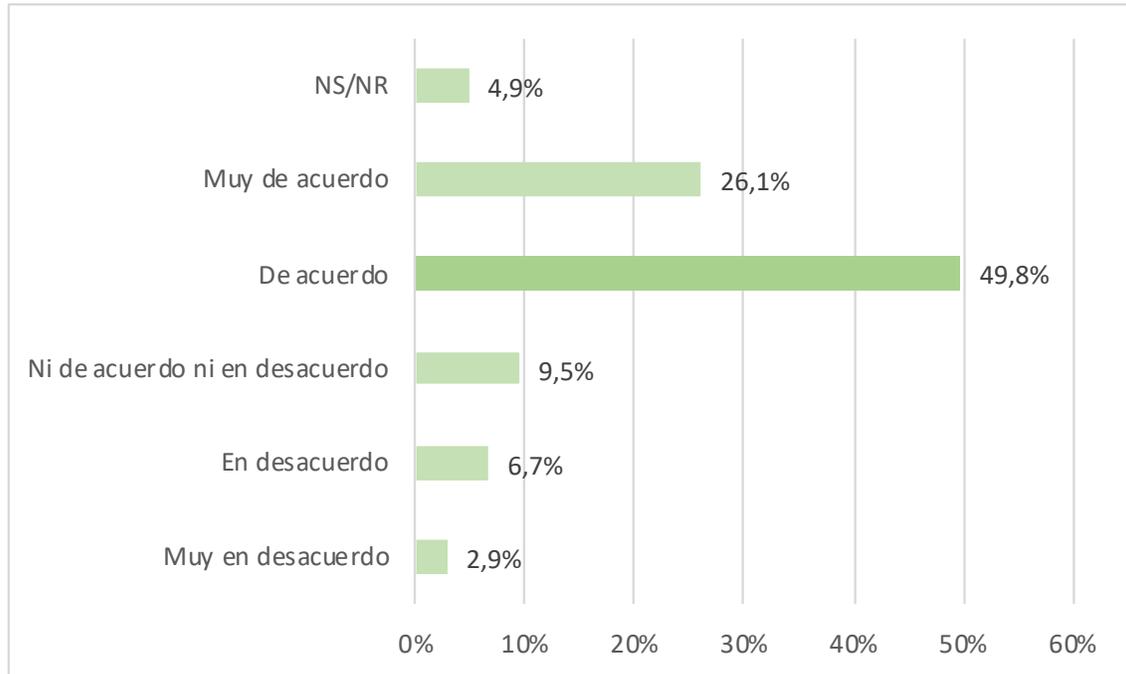
En particular, el gráfico 17 indica que un 68% está de acuerdo o muy de acuerdo en que durante la pandemia ha tenido más tiempo para compartir en familia.

Gráfico 17
Han tenido más tiempo para compartir en familia



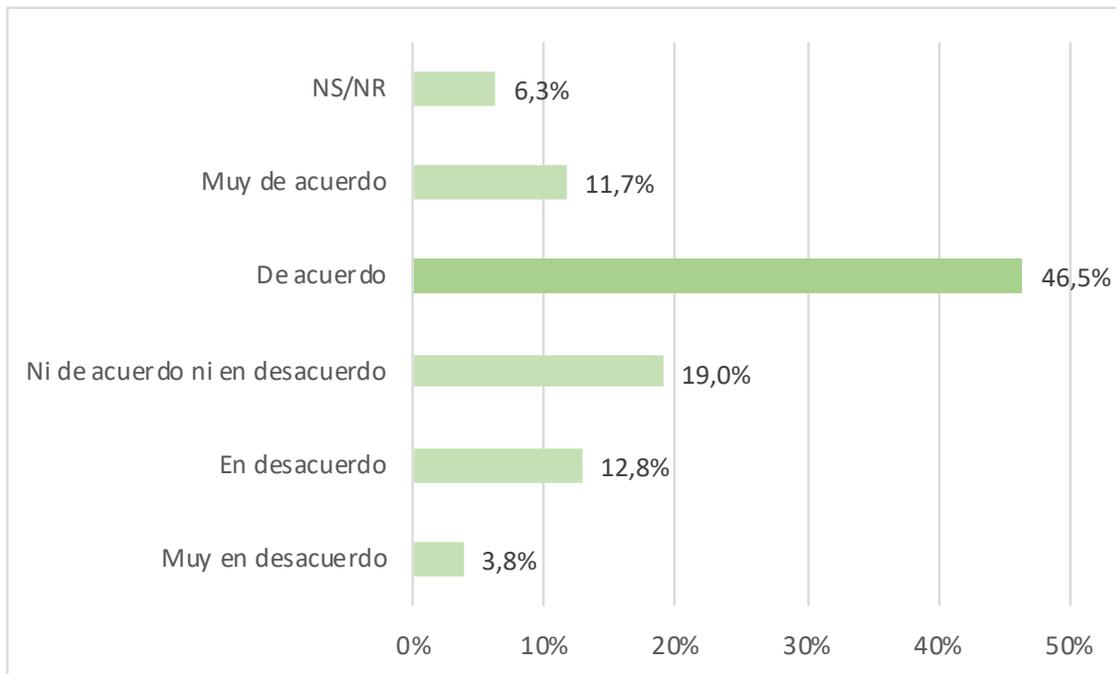
El gráfico 18 muestra que un 76% está de acuerdo o muy de acuerdo en que durante la pandemia ha podido demostrar más el cariño y preocupación por el otro en su hogar.

Gráfico 18
Han podido demostrar más el cariño y preocupación por el otro



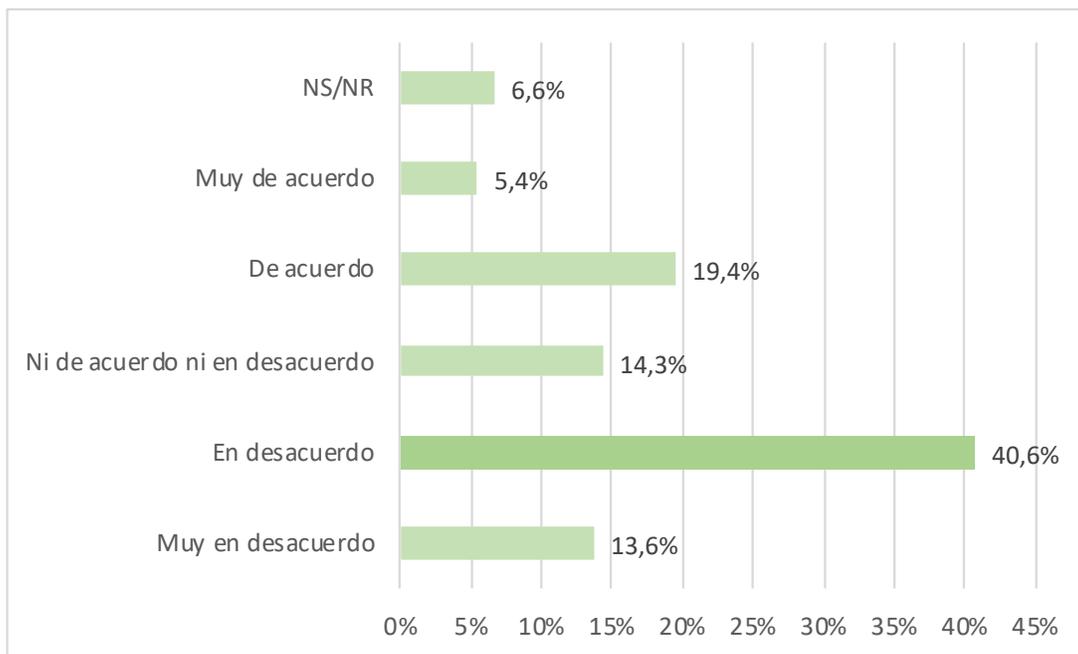
El gráfico 19 muestra que un 58% está de acuerdo o muy de acuerdo en que durante la pandemia en su hogar han repartido de manera más equitativa el trabajo.

Gráfico 19
Han repartido de manera más equitativa el trabajo dentro del hogar



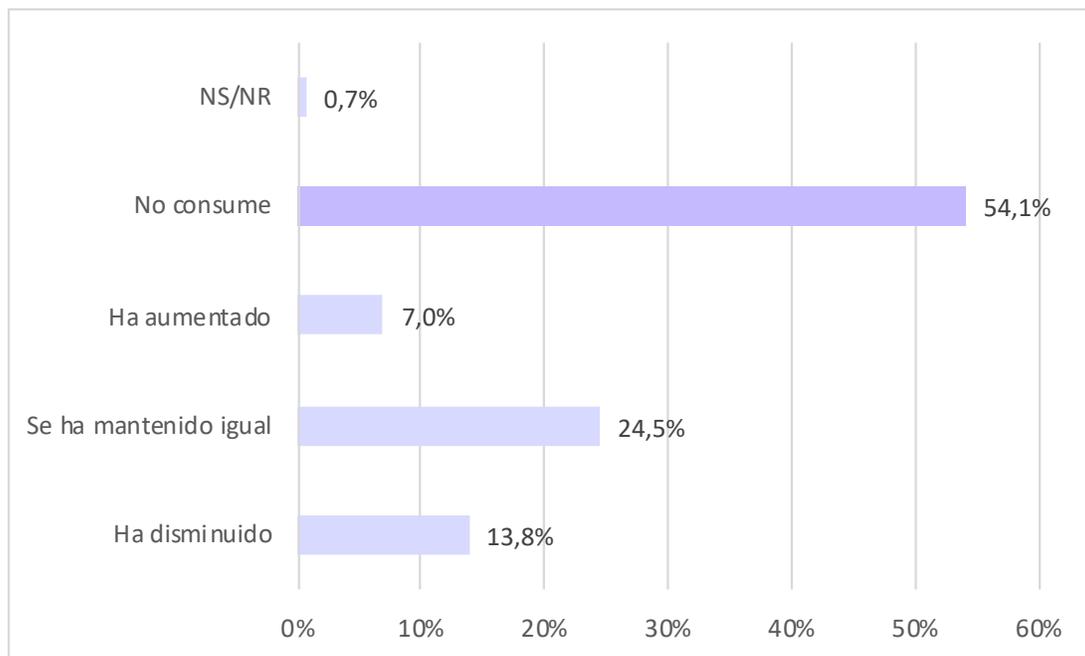
En el gráfico 20 se muestra que un 54% está en desacuerdo o muy en desacuerdo en que durante la pandemia en su hogar han tenido más conflictos de convivencia que lo habitual. Los hogares donde están de acuerdo con esta aseveración ascienden al 25%.

Gráfico 20
Han tenido más conflictos de convivencia que lo habitual



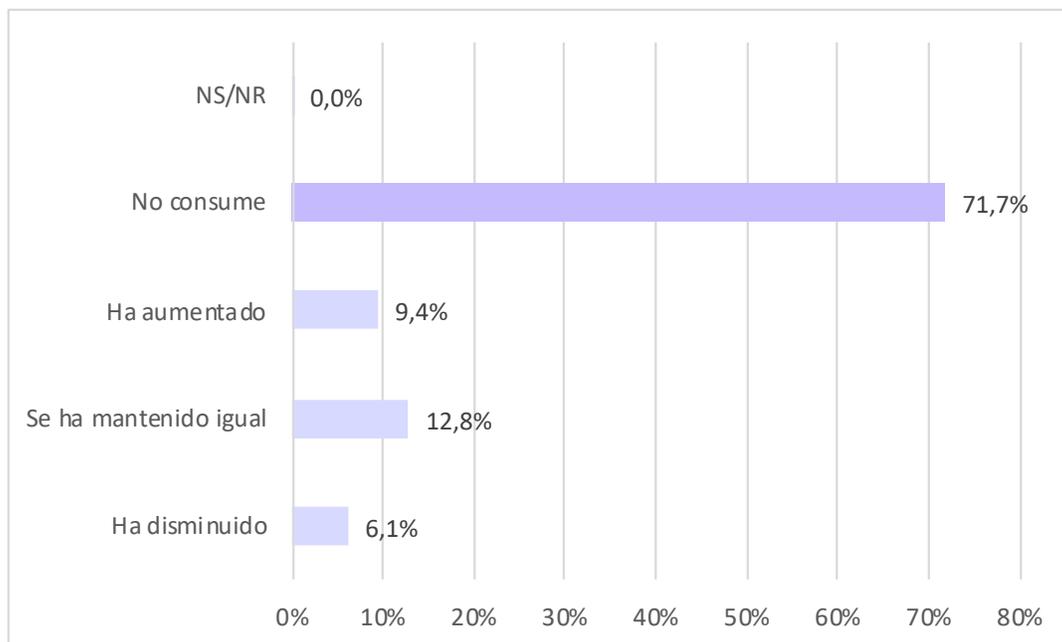
A continuación, se presentan preguntas sobre consumo durante la pandemia. Así, el gráfico 21 muestra que un 7% indicó haber aumentado mientras que un 14% haber disminuido su consumo de comida rápida durante la pandemia. La gran mayoría indicó o no consumir o haber mantenido igual su consumo de comida rápida.

Gráfico 21
¿En qué medida la pandemia ha afectado su consumo de comida rápida?



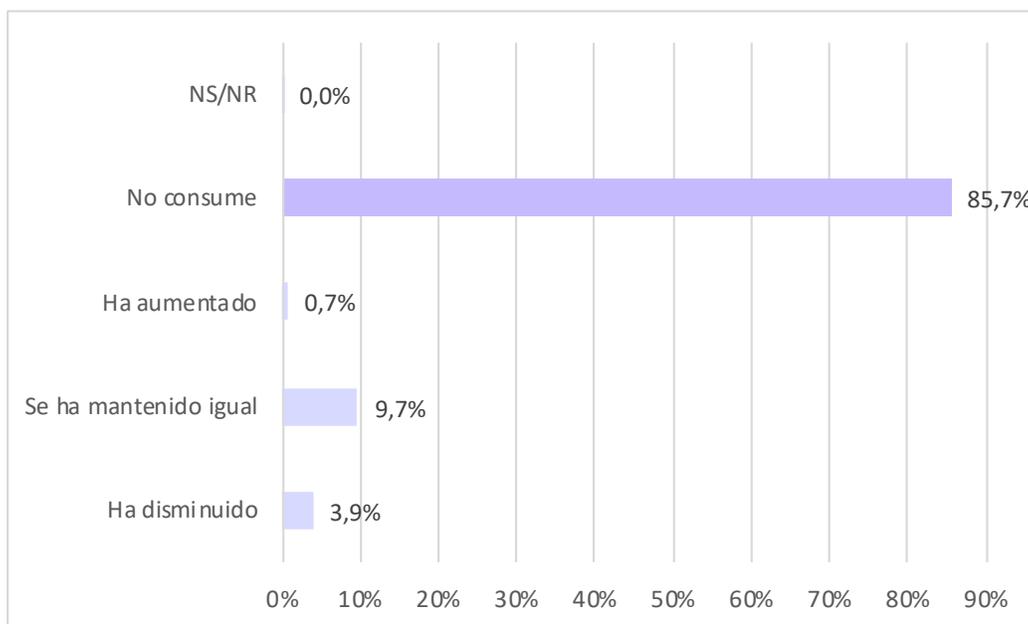
En el gráfico 22 se observa que un 9% indicó haber aumentado mientras que un 6% señaló haber disminuido su consumo de tabaco o cigarrillos durante la pandemia. La gran mayoría indicó o no consumir o bien haber mantenido su consumo igual en este periodo.

Gráfico 22
¿En qué medida la pandemia ha afectado su consumo de tabaco o cigarrillos?



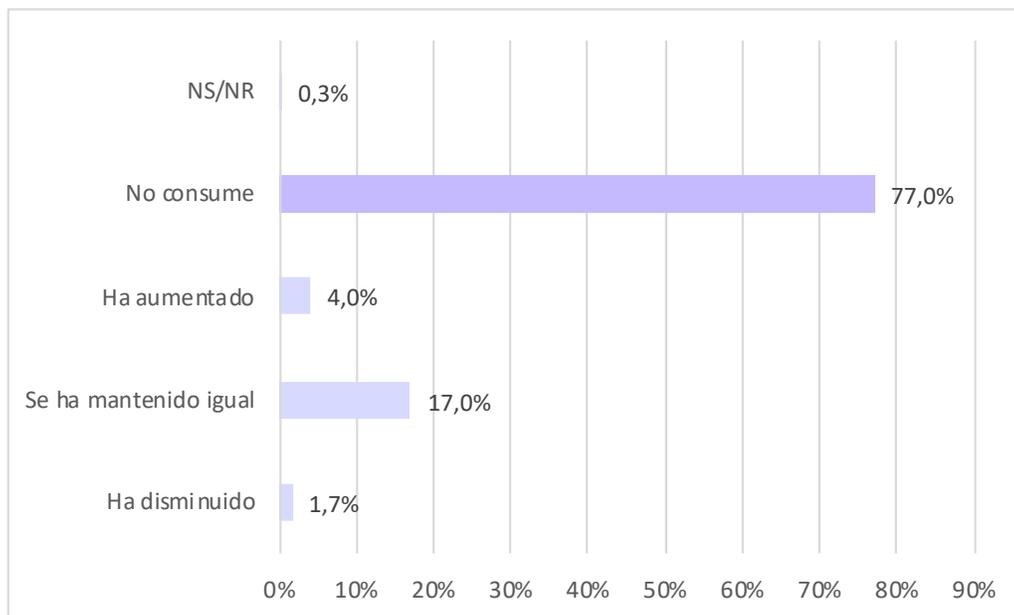
El gráfico 23 muestra que menos del 1% indicó haber aumentado mientras que un 4% señaló haber disminuido su consumo de alcohol durante la pandemia. La gran mayoría indicó o no consumir o bien haber mantenido su consumo igual en este periodo.

Gráfico 23
¿En qué medida la pandemia ha afectado su consumo de alcohol?



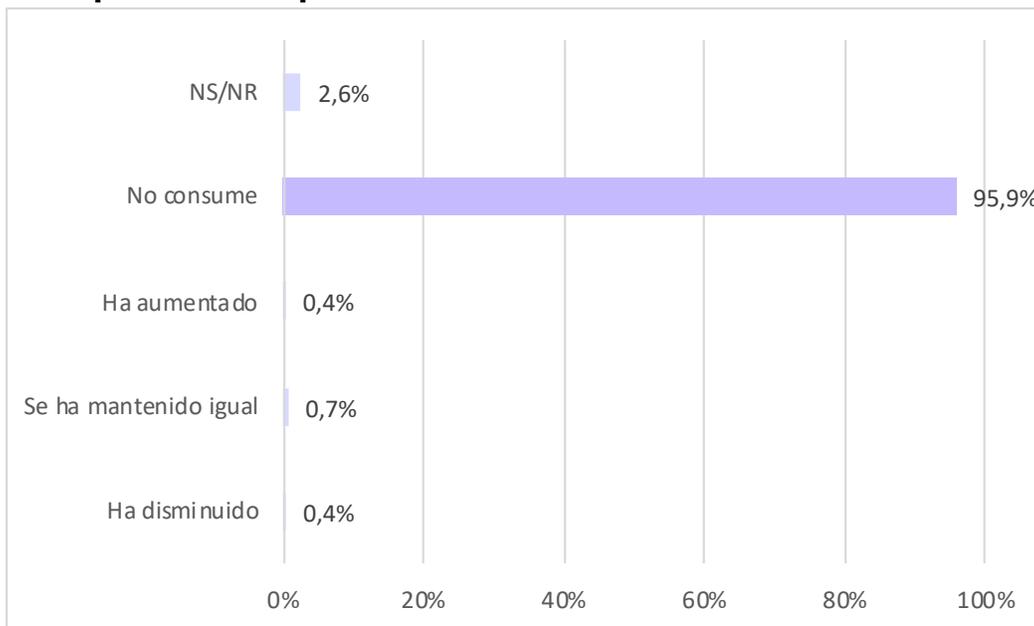
El gráfico 24 muestra que un 4% indicó haber aumentado mientras que un 2% señaló haber disminuido su consumo de medicamentos sin receta durante la pandemia. La gran mayoría indicó o no consumir medicamentos o bien haber mantenido su consumo de medicamentos sin receta igual en este periodo.

Gráfico 24
¿En qué medida la pandemia ha afectado su consumo de medicamentos sin receta?



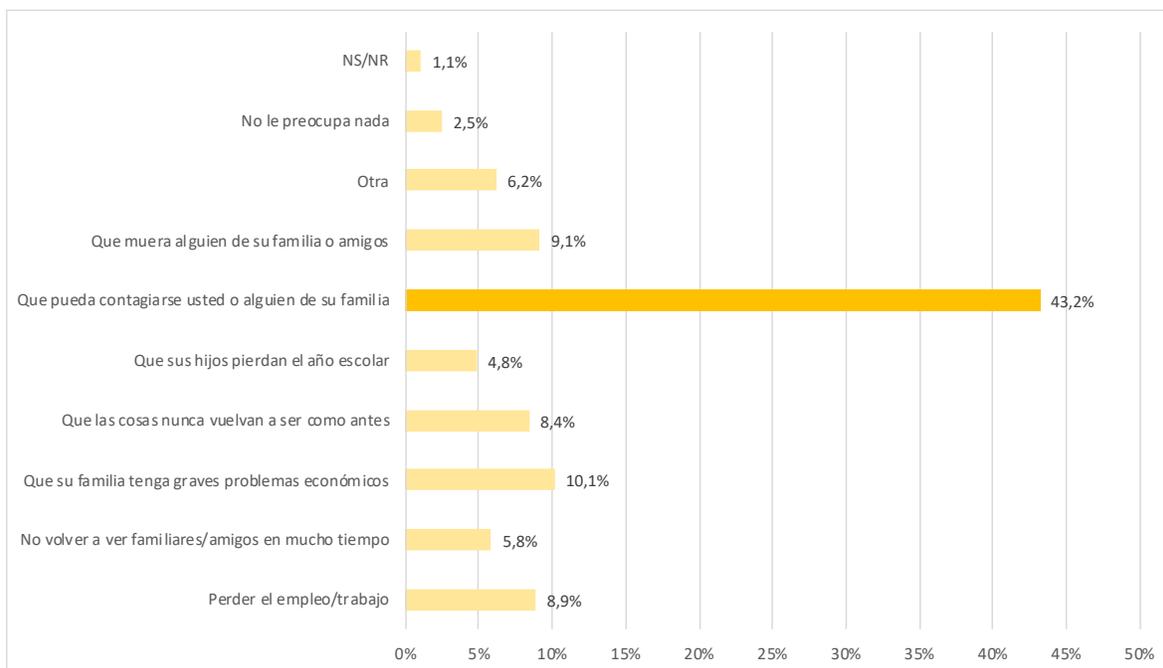
Con respecto al consumo de marihuana, el gráfico 25 muestra que una fracción estadísticamente no significativa indicó haber aumentado, disminuido o mantenido igual su consumo de marihuana durante la pandemia. La gran mayoría indicó no consumirla.

Gráfico 25
¿En qué medida la pandemia ha afectado su consumo de marihuana?



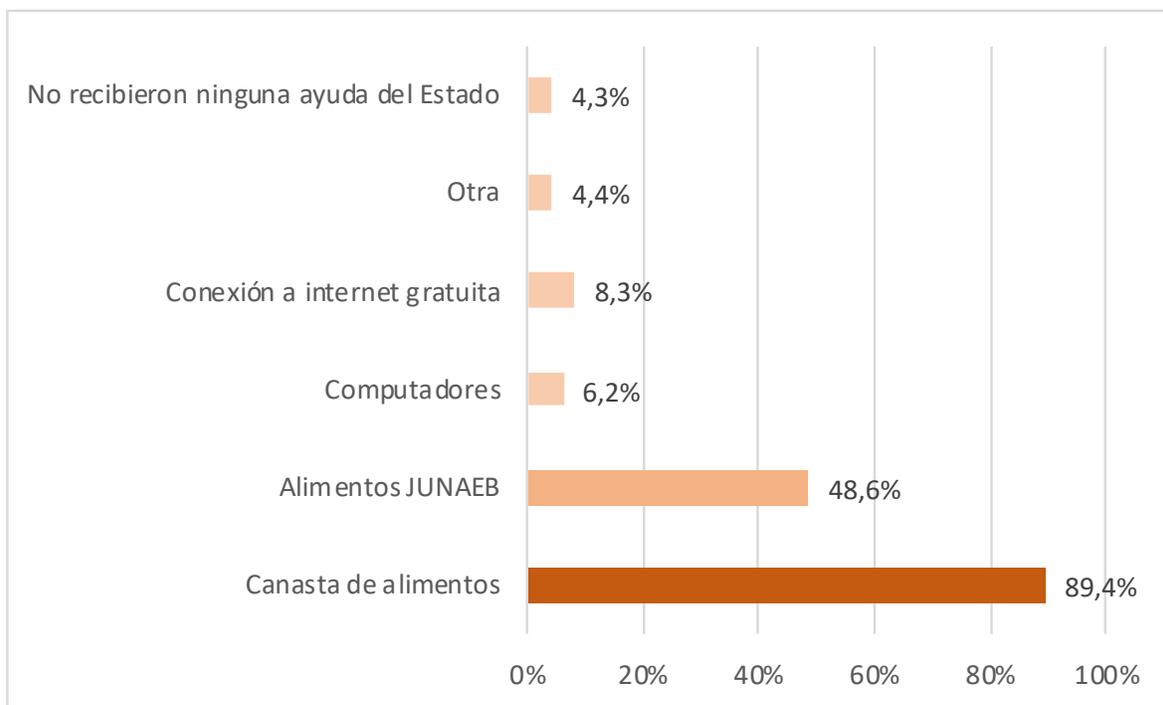
Sobre la principal preocupación como consecuencia de la pandemia, el gráfico 26 muestra que un 43% afirma que esta es contagiarse a si mismo o a algún familiar.

Gráfico 26
¿Cuál es su primera preocupación como consecuencia de la pandemia?



Finalmente, el gráfico 27 muestra los beneficios o ayudas que han recibido las familias durante la pandemia.

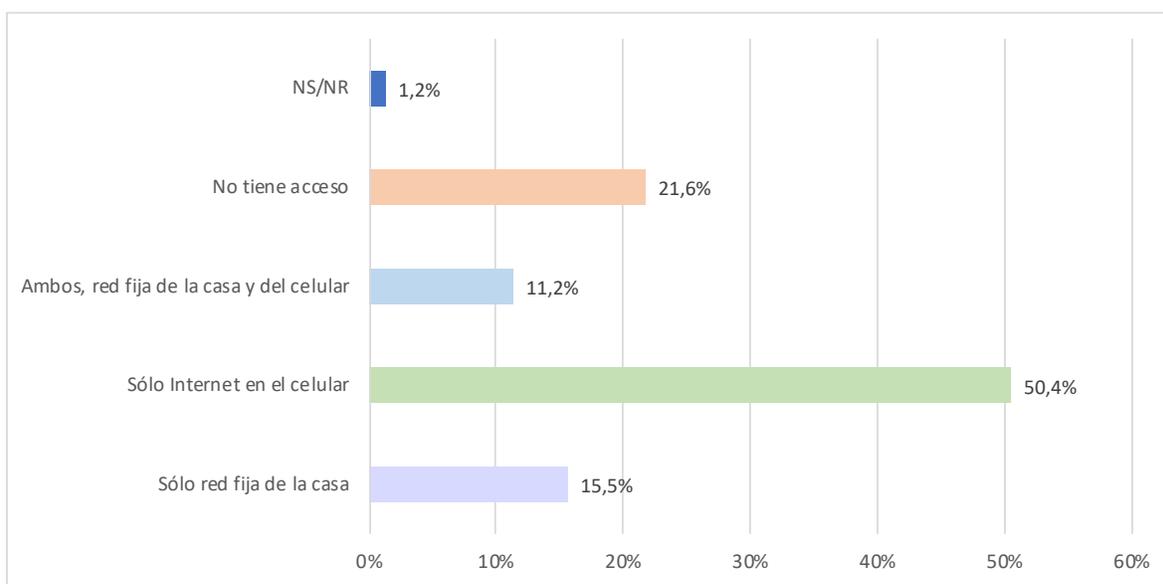
Gráfico 27
Durante la pandemia, ¿su hogar ha recibido alguna de las siguientes ayudas por parte del Estado o del municipio?



5.4 Internet y Redes Sociales

El gráfico 28 muestra que un 77% de los hogares del Programa Familias indicó tener acceso a internet para conectarse desde su hogar. La gran mayoría, sin embargo, indicó tener acceso solo a internet desde su celular. Debe notarse que en Casen 2017 el 75% de los hogares tenía acceso a internet y el 53% en los hogares en extrema pobreza.

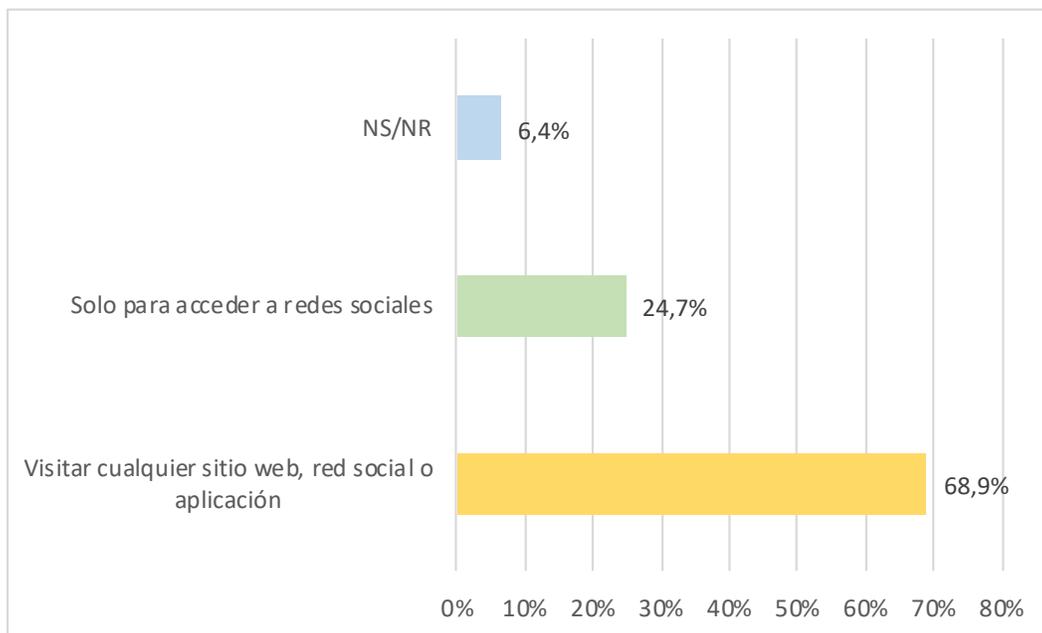
Gráfico 28
¿Dispone usted de alguna o algunas de las siguientes formas de acceso para conectarse a Internet desde su hogar?



Ahora bien, considerando el grupo de quienes tienen acceso a internet únicamente mediante el celular, el gráfico 29 muestra que un 25% señaló que su plan le permitía solo acceder a redes sociales.

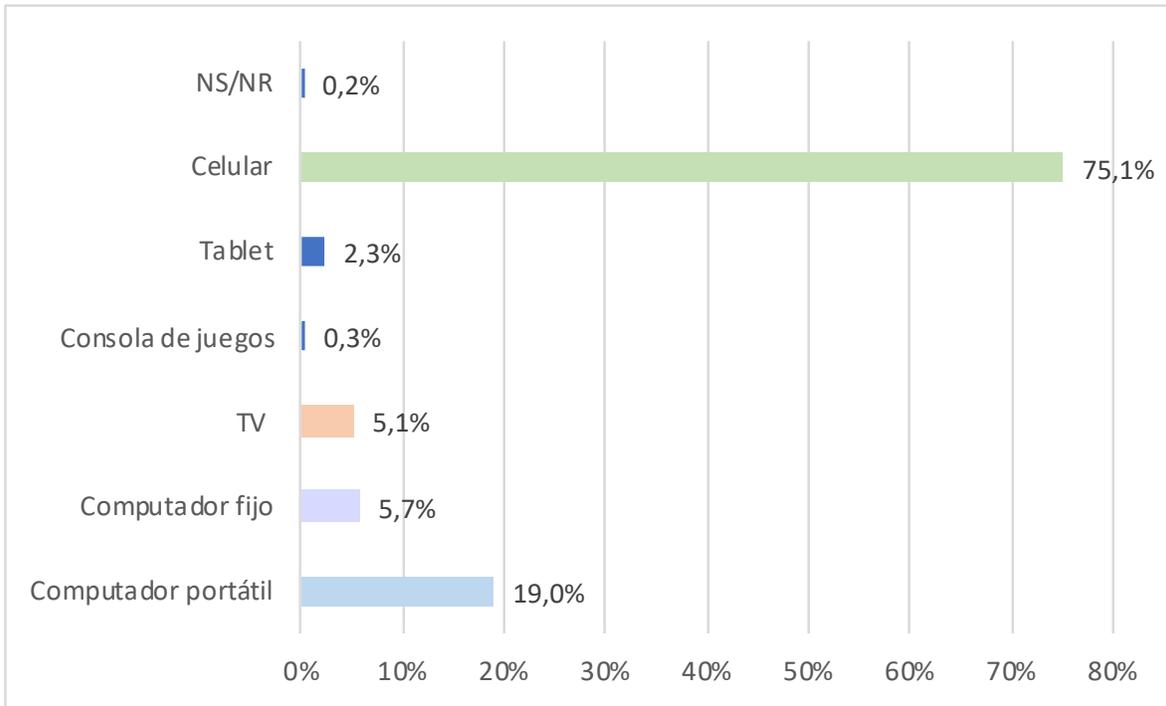
Gráfico 29

El plan que tiene en su celular ¿le permite acceder solo a redes sociales o puede también visitar cualquier sitio web u otras aplicaciones?



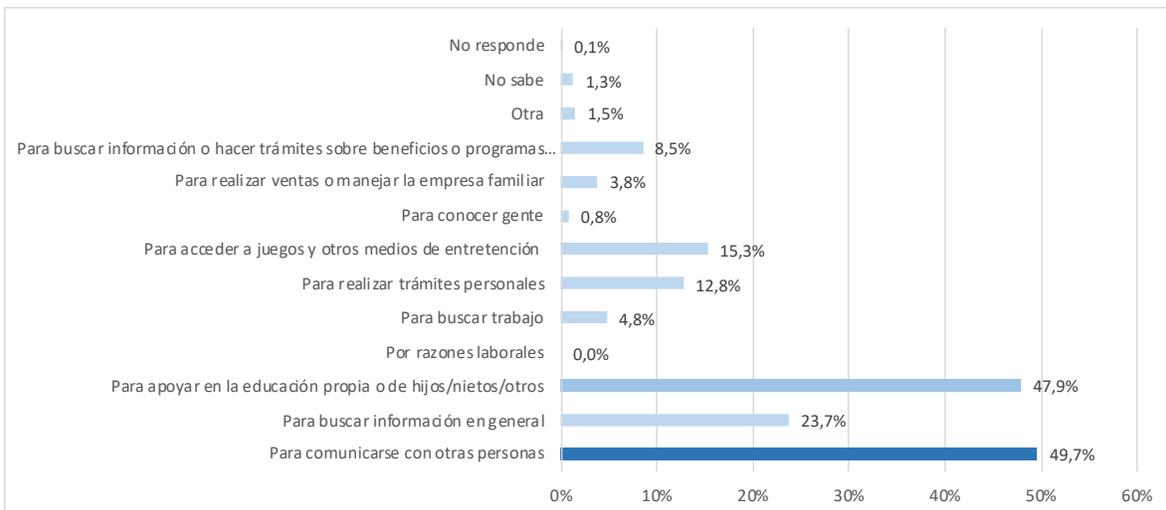
En el gráfico 30 se muestra que un 75% de los hogares del Programa Familias indicó usar el celular para acceder a internet y un 19% un computador portátil.

Gráfico 30
¿Qué tipo de dispositivos usan los miembros de este hogar para acceder a Internet?



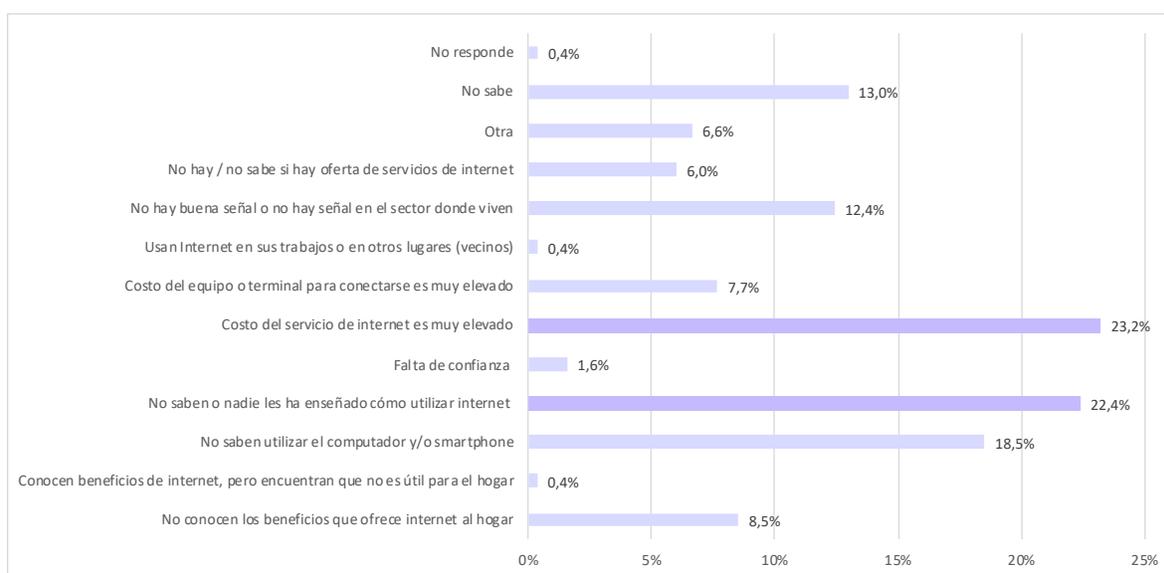
En el gráfico 31 se puede ver que el principal uso que se le da a internet es con fines educativos y para comunicarse con otras personas.

Gráfico 31
¿Para qué se usa Internet en su hogar?



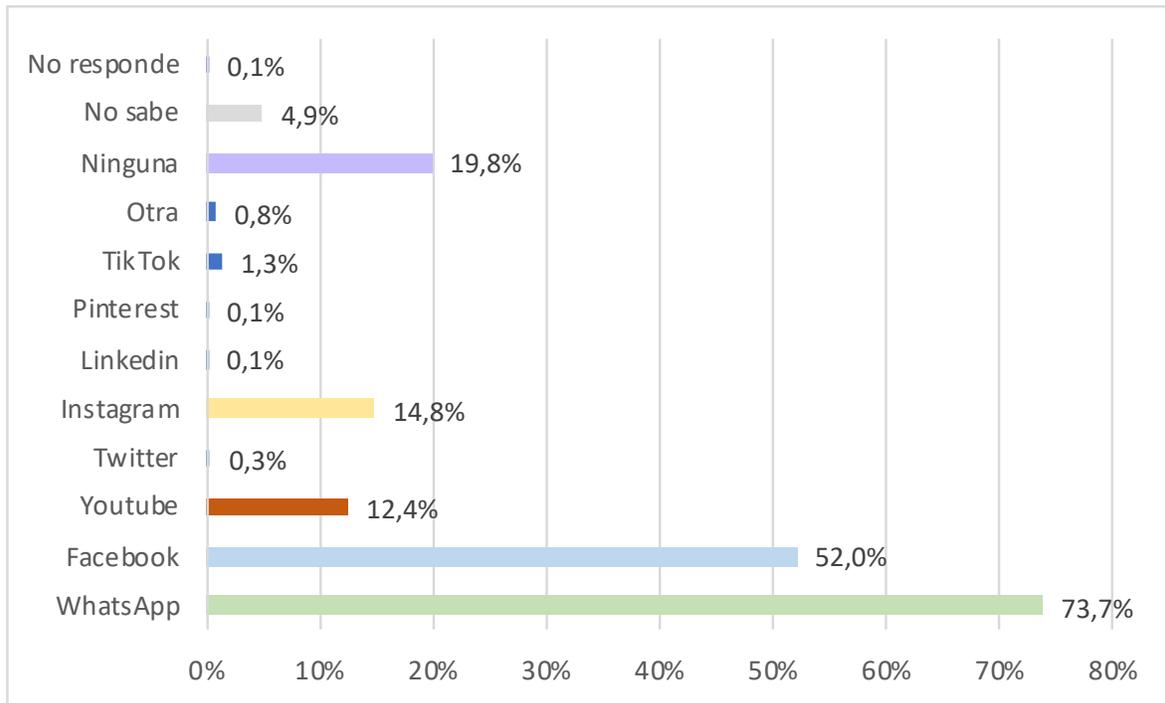
Con respecto a quienes no tienen acceso a internet, el gráfico 32 muestra las principales razones de por qué los hogares no tienen internet.

Gráfico 32
¿Por qué razón o razones los miembros de este hogar no tienen acceso a internet propio y pagado en el hogar?



Sobre las redes sociales que utilizan los(as) entrevistados(as) del Programa Familia, el gráfico 33 muestra que Whatsapp es la más utilizada (74%) y luego Facebook (52%).

Gráfico 33
¿Qué red o redes sociales usa?



Del gráfico 34 al 41 se muestran los entrevistados que indicaron necesitar ayuda para una serie de actividades por internet.

Gráfico 34
Necesita ayuda para postular a bonos, subsidios o programas del Estado a través de internet

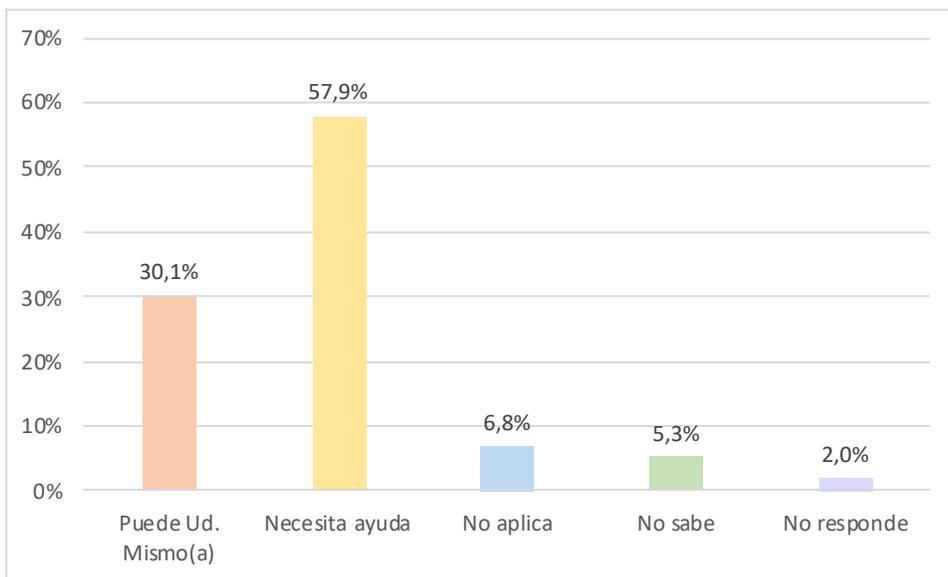


Gráfico 35
Necesita ayuda para obtener permisos temporales a través de internet para movilizarse en cuarentena

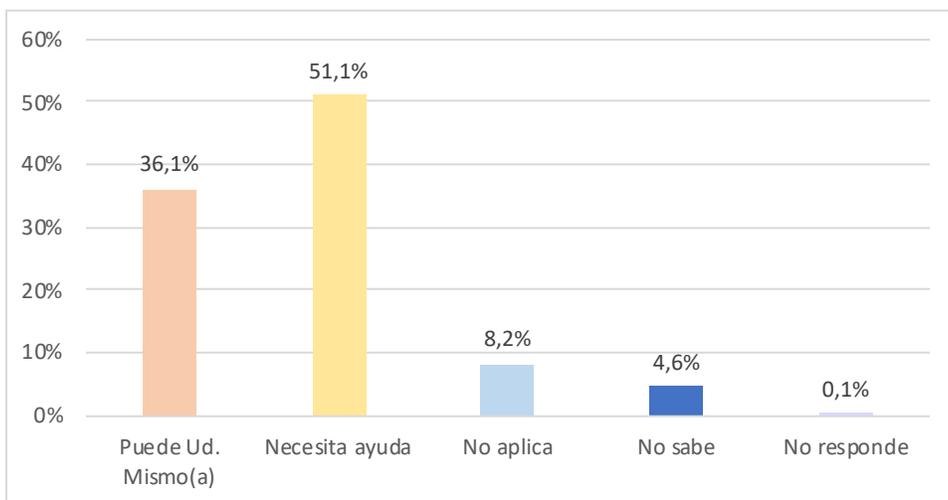


Gráfico 36
Necesita ayuda para revisar el estado de su cuenta bancaria y realizar transferencias a través de internet

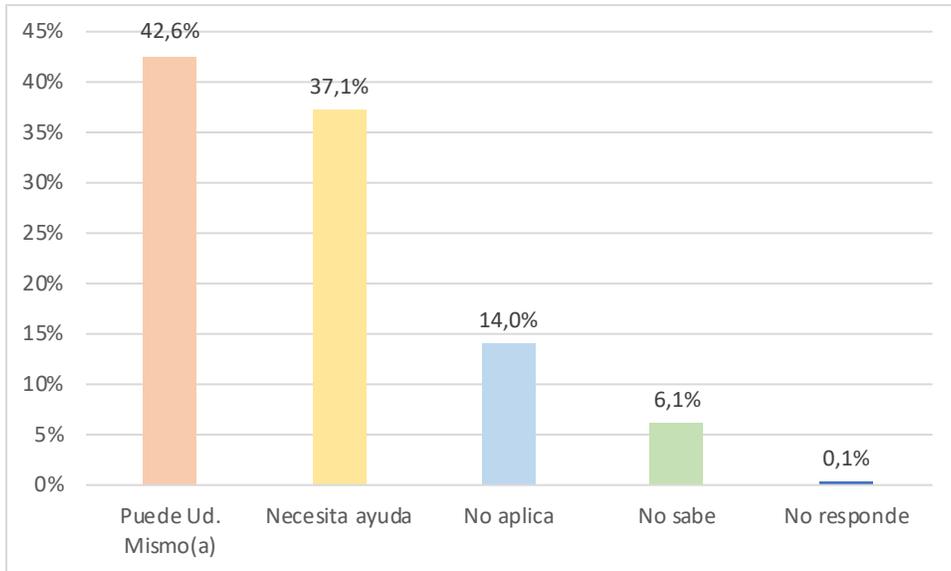


Gráfico 37
Necesita ayuda para cotizar y comparar el precio de un producto o servicio a través de internet

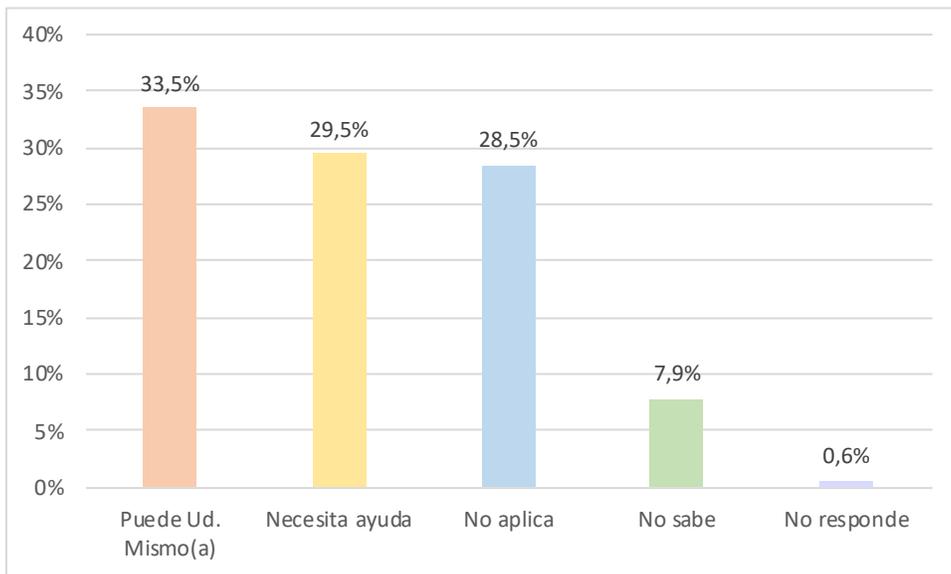


Gráfico 38
Necesita ayuda para publicar y vender productos o servicios en internet

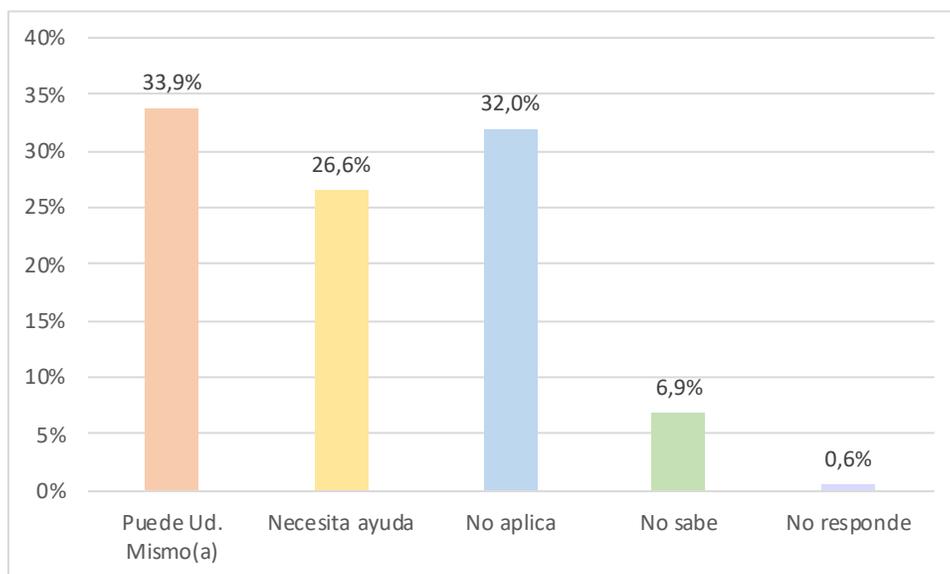


Gráfico 39
Necesita ayuda para comunicarse con otras personas mediante correo electrónico

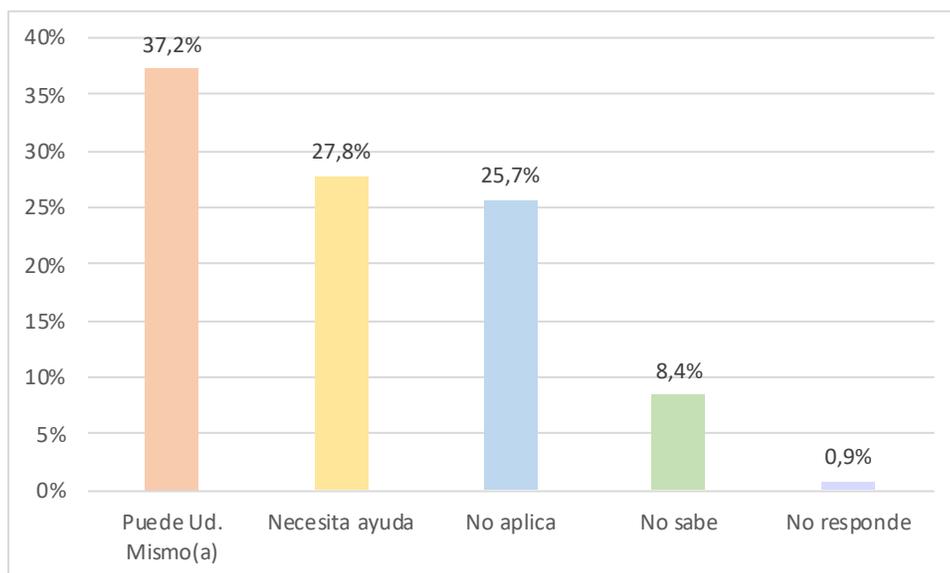


Gráfico 40
Necesita ayuda para comunicarse con otras personas mediante WhatsApp

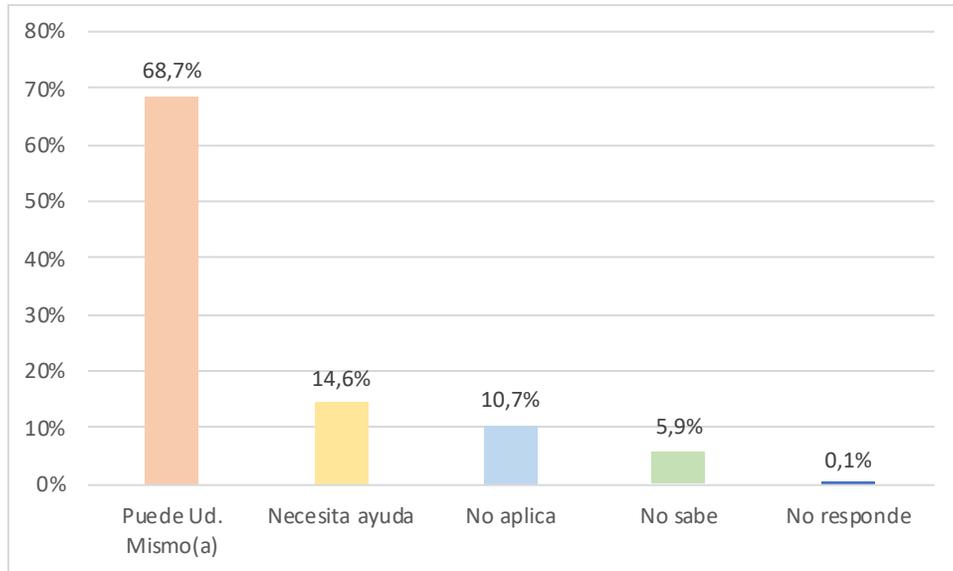
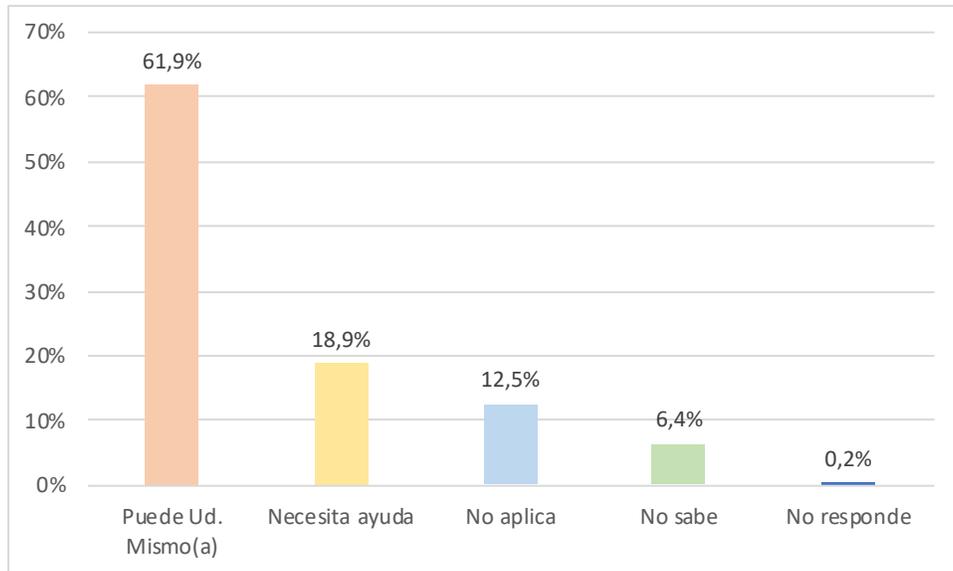


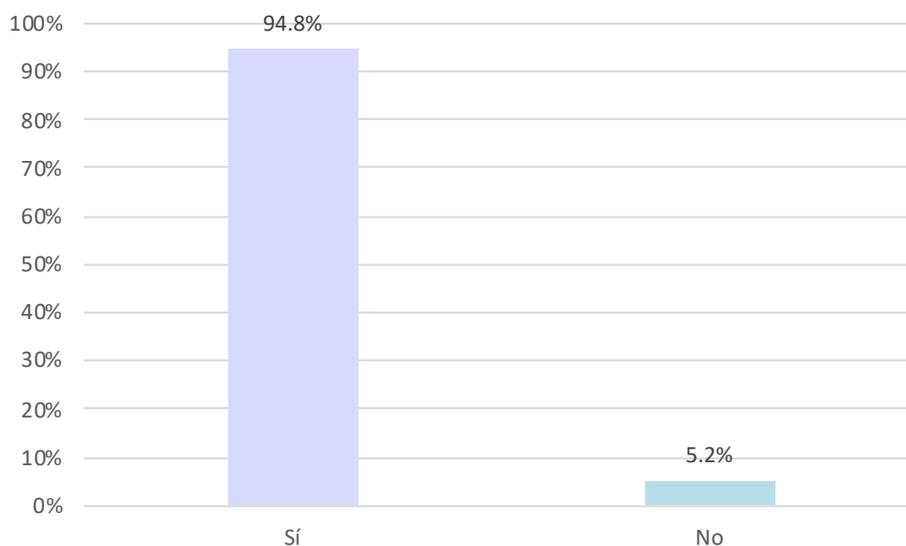
Gráfico 41
Necesita ayuda para realizar videollamadas



Finalmente, en cada una de las actividades anteriores indagadas, para los que respondieron que necesitaban ayuda, se les preguntó si tenían a otra persona que les pudiera ayudar o que lo hiciera por ellas.

En este caso, el Gráfico 41 presenta la respuesta para el caso de las postulaciones a bonos, subsidios o programas del Estado. Se constata allí que la abrumadora mayoría de las personas cuenta con esa ayuda.

Gráfico 42
Tiene a otra persona que lo ayude con postulaciones a bonos, subsidios o programas del Estado



5.5 Vivir Integrado

En este módulo se consideran un conjunto de preguntas que permiten evaluar la satisfacción de las familias del Programa con servicios relativos a su comuna y también con características de su barrio.

En los gráficos 43 a 50 se pregunta por la evaluación en la satisfacción con temas y servicios de su comuna, utilizándose una escala de 1 a 5 donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 5 es "Muy Satisfecho". Los resultados son los siguientes:

Gráfico 43
Nivel de satisfacción con los Centros de Atención Primaria en Salud de su comuna

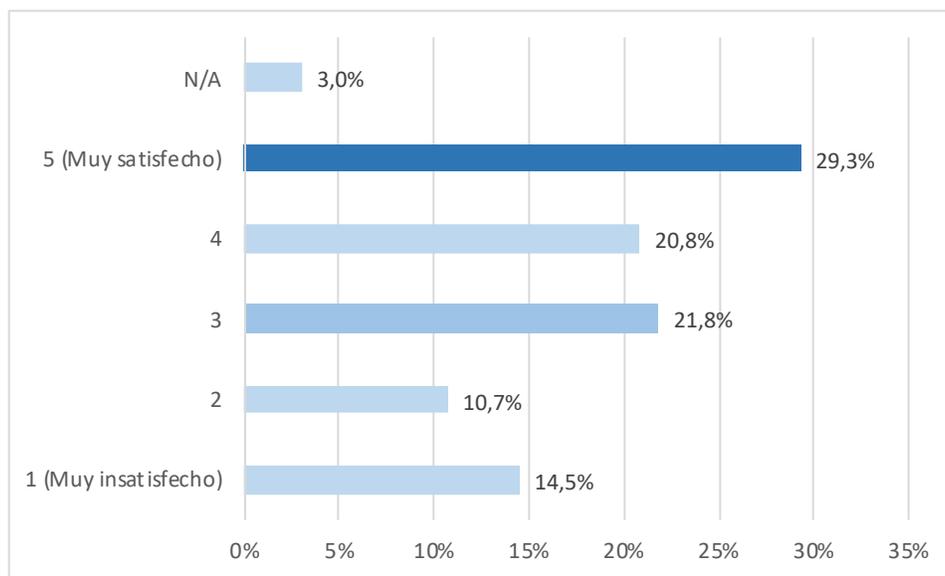


Gráfico 44
Nivel de satisfacción con los Hospitales de su comuna

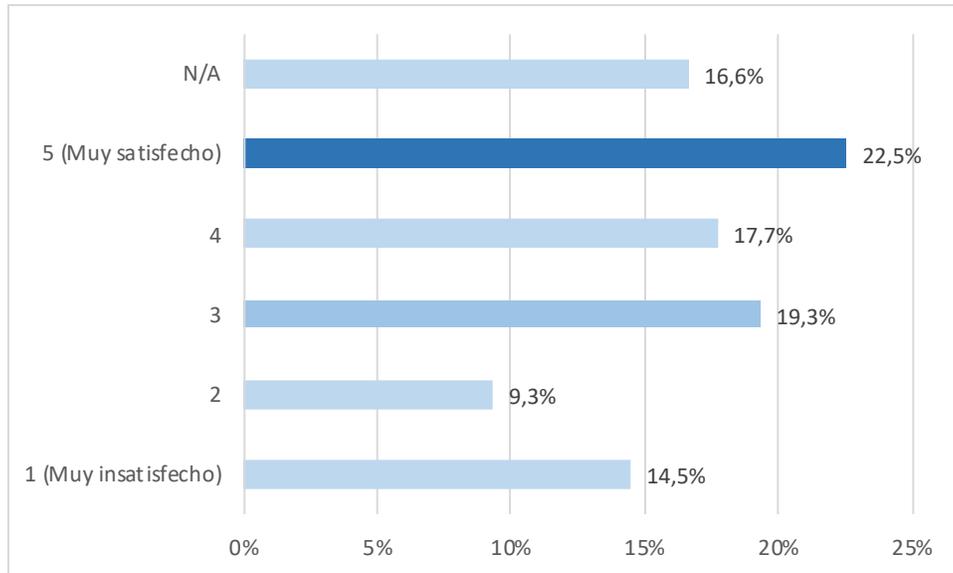


Gráfico 45
Nivel de satisfacción con las clínicas o consultas de salud privada de su comuna

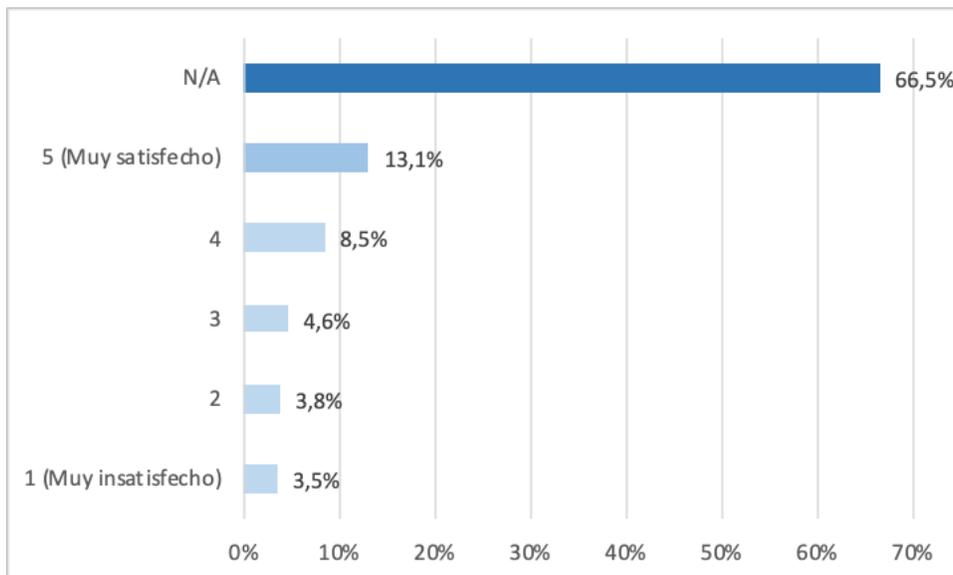


Gráfico 46
Nivel de satisfacción con el transporte público de su comuna

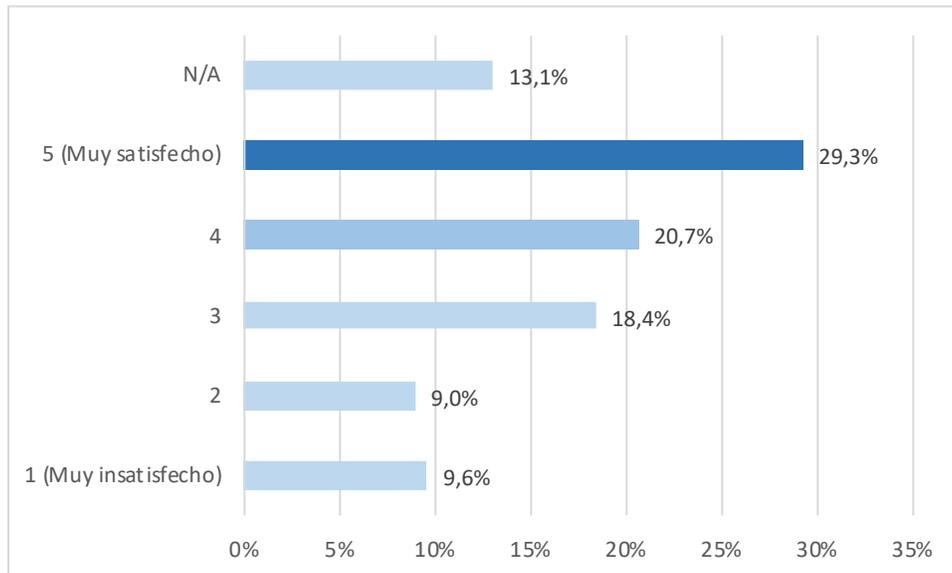


Gráfico 47
Nivel de satisfacción con los jardines infantiles y salas cuna de su comuna

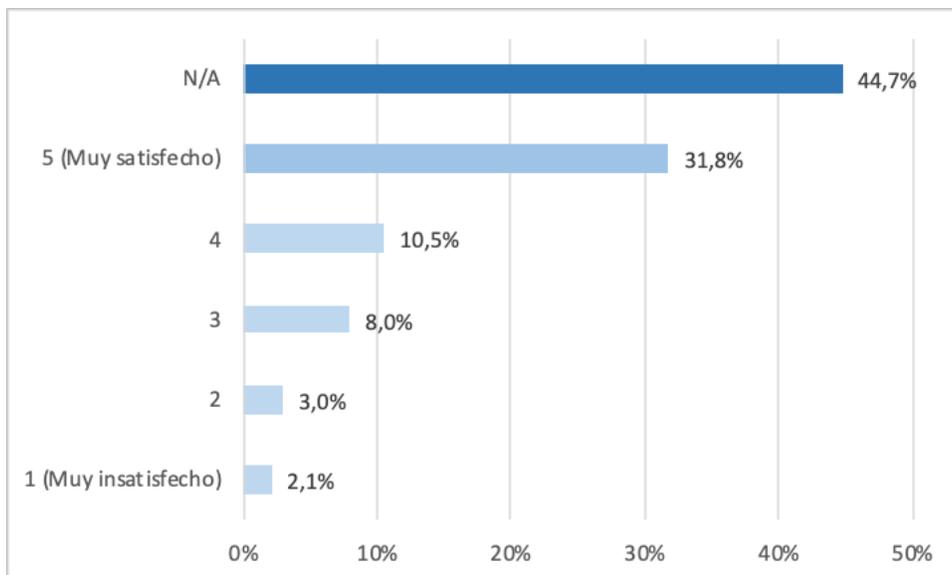


Gráfico 48
Nivel de satisfacción con los establecimientos de educación básica y media de su comuna

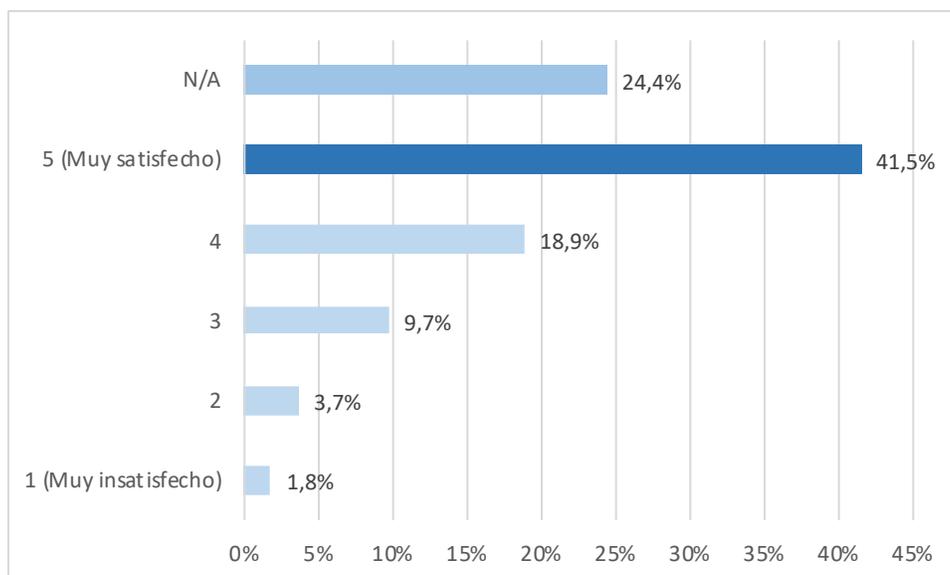


Gráfico 49
Nivel de satisfacción con la seguridad de su comuna

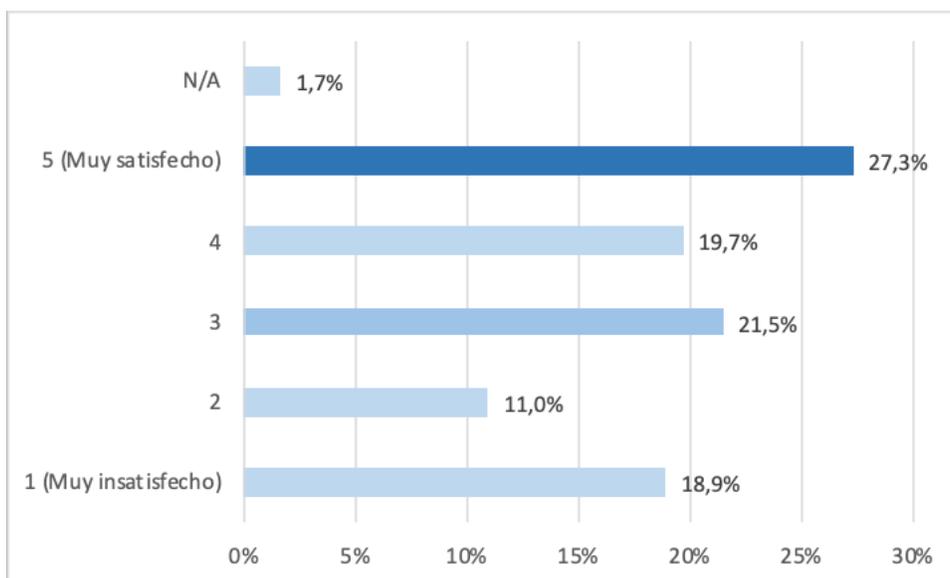
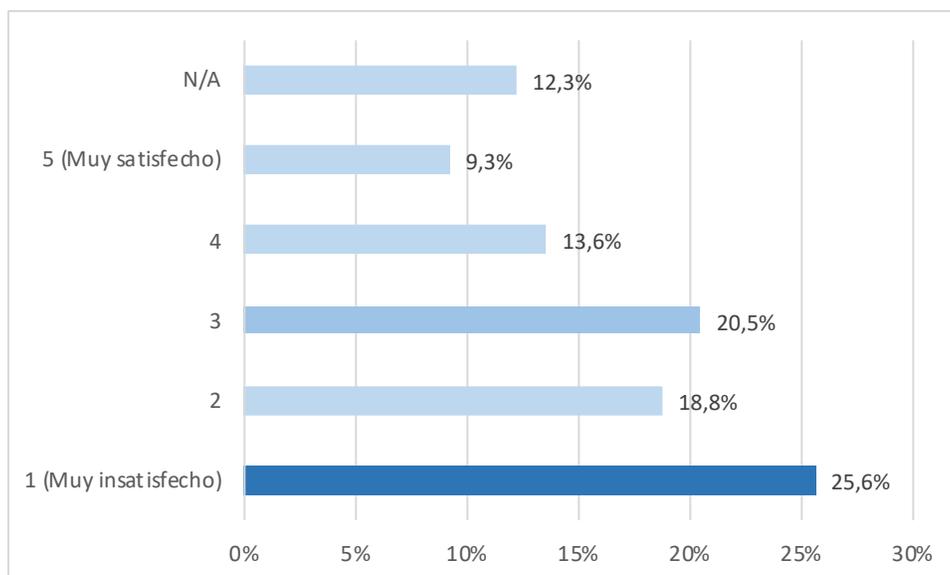


Gráfico 50
Nivel de satisfacción con las oportunidades de empleo de su comuna



De lo anterior se puede concluir que las áreas en las que se encuentra una mayor proporción de familias con satisfacción alta en relación con la proporción de familias con satisfacción baja son: los establecimientos educacionales y los jardines infantiles y salas cuna en la comuna.

Áreas con un nivel de satisfacción media (utilizando el mismo indicador) son el transporte público, las clínicas y consultas de salud privadas, la atención primaria de salud y la seguridad en la comuna.

Finalmente, el área con una mayor proporción de personas insatisfechas es la de las oportunidades de empleo en la comuna.

En los gráficos 51 a 56 se pregunta por la evaluación en la satisfacción con temas y servicios de su barrio o sector, utilizándose una escala de 1 a 5 donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 5 es "Muy Satisfecho". Los resultados son los siguientes:

Gráfico 51
Nivel de satisfacción con el mobiliario urbano de su barrio o sector

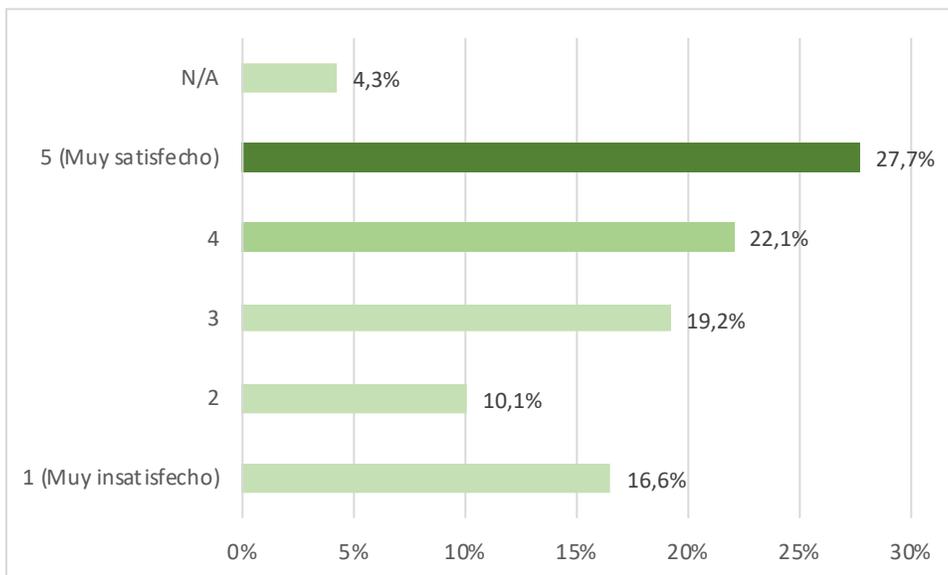


Gráfico 52
Nivel de satisfacción con las plazas, parques y áreas verdes de su barrio o sector

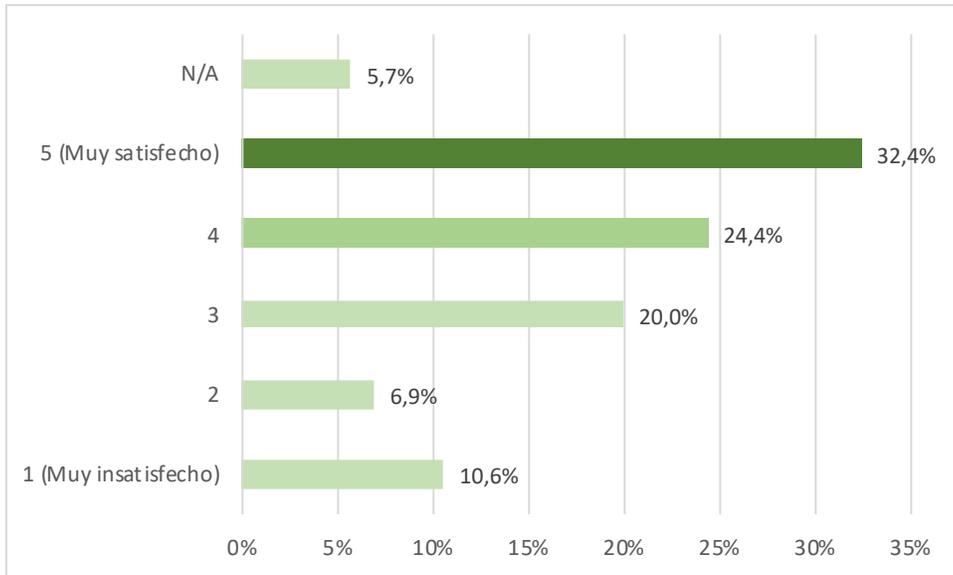


Gráfico 53
Nivel de satisfacción con los lugares de uso público para deporte de su barrio o sector

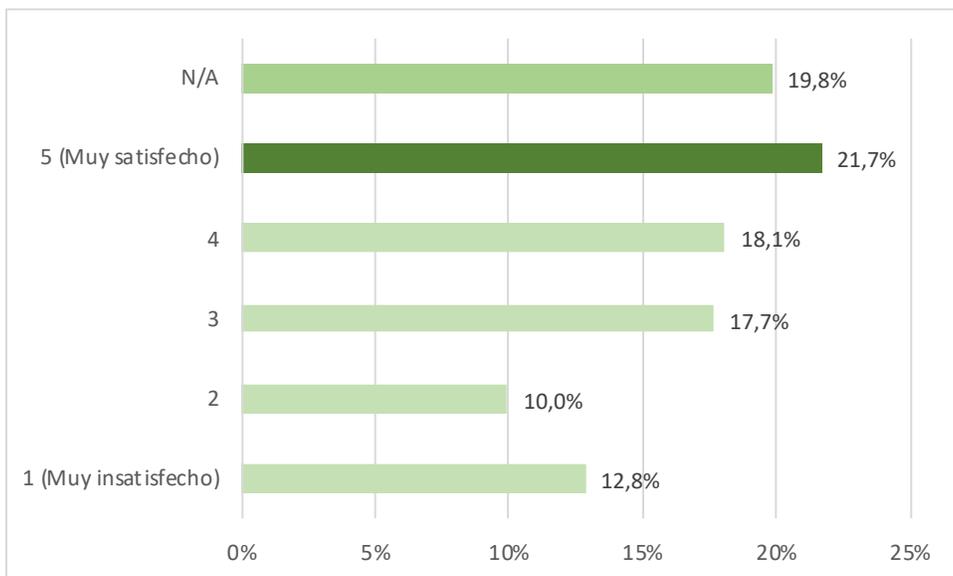


Gráfico 54
Nivel de satisfacción con la iluminación de veredas, calles y avenidas de su barrio o sector

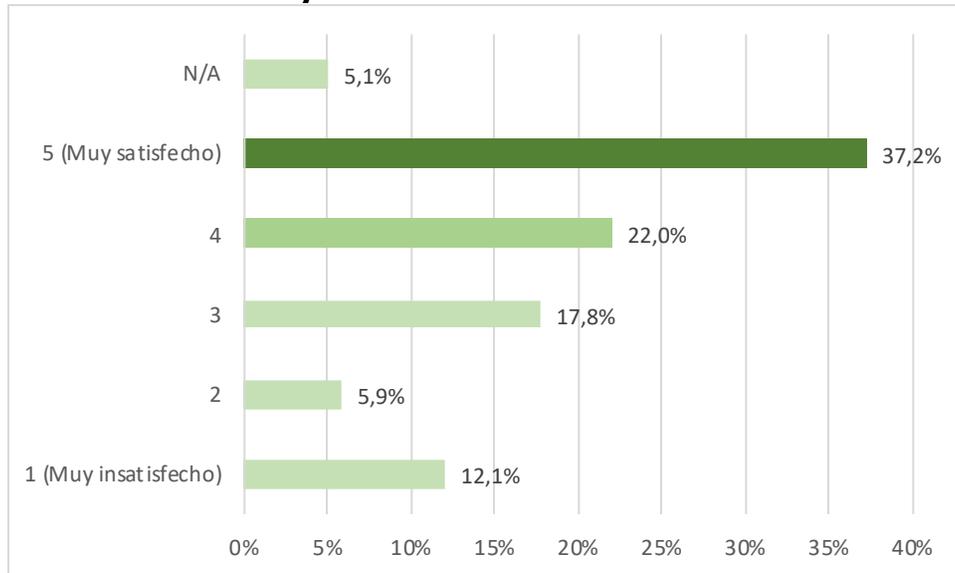


Gráfico 55
Nivel de satisfacción con los establecimientos de comercio menor de su barrio o sector

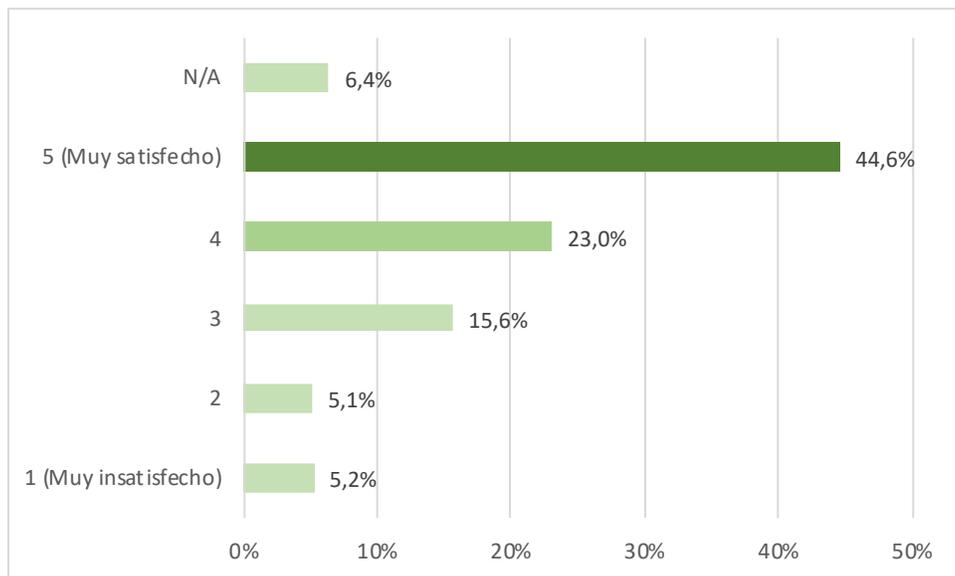
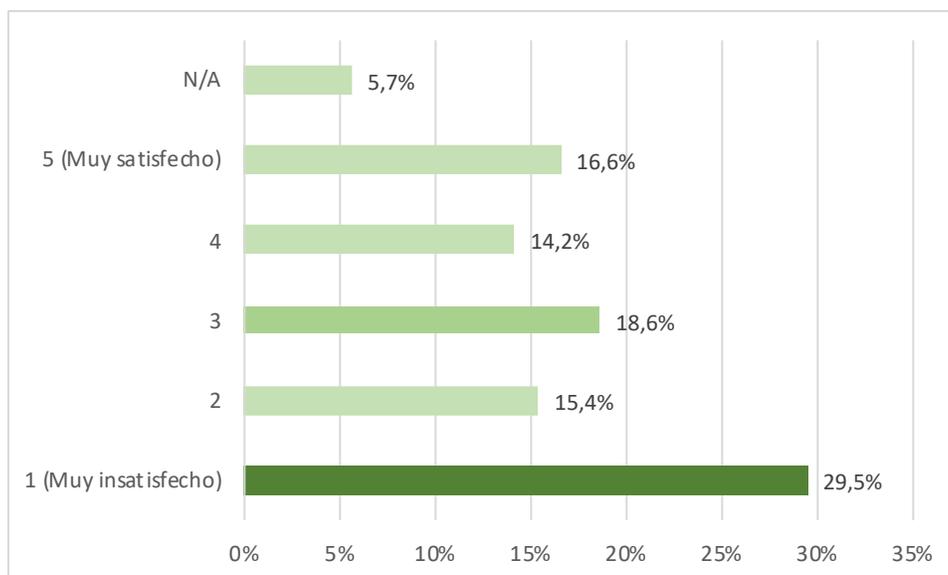


Gráfico 56
Nivel de satisfacción con los espacios para personas con dificultades de su barrio o sector



De lo anterior se puede concluir que las áreas en las que se encuentra una mayor proporción de familias con satisfacción alta en relación con la proporción de familias con satisfacción baja son: los establecimientos de comercio menor en los barrios.

Áreas con un nivel de satisfacción media (utilizando el mismo indicador) son la iluminación de veredas, calles y avenidas; los parques y áreas verdes; el mobiliario urbano y los lugares públicos para el deporte en el barrio.

Finalmente, el área con una mayor proporción de personas insatisfechas es la de los espacios para personas con dificultades en el barrio.

Finalmente, en esta sección, los gráficos 57 a 65 apuntan a dimensionar la frecuencia con que las personas han sentido distintos tipos de discriminación. Por su parte, el gráfico 66 indaga por las razones que las personas atribuyen dicho tipo de trato.

Gráfico 57
En los últimos dos años, ¿cuán a menudo usted ha sido tratado con menos cortesía o respeto que el resto?

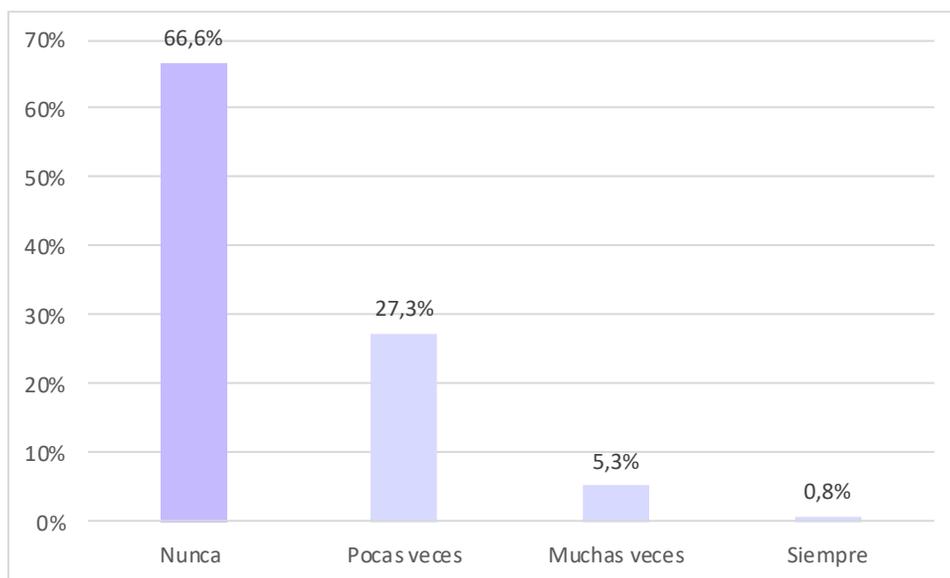


Gráfico 58
En los últimos dos años, ¿cuán a menudo usted ha sido tratado como si fuera menos inteligente que el resto?

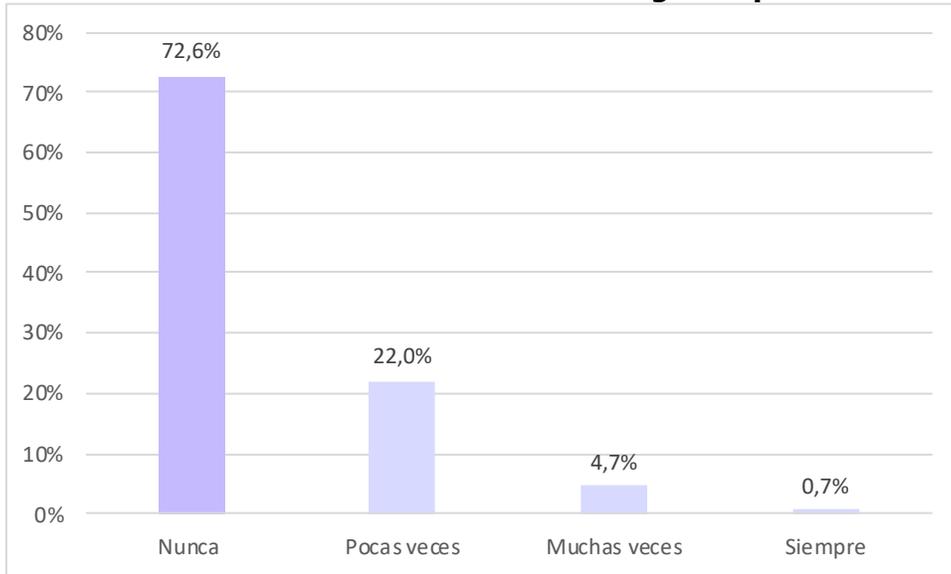


Gráfico 59
En los últimos dos años, ¿cuán a menudo usted ha sido tratado como si le tuvieran miedo?

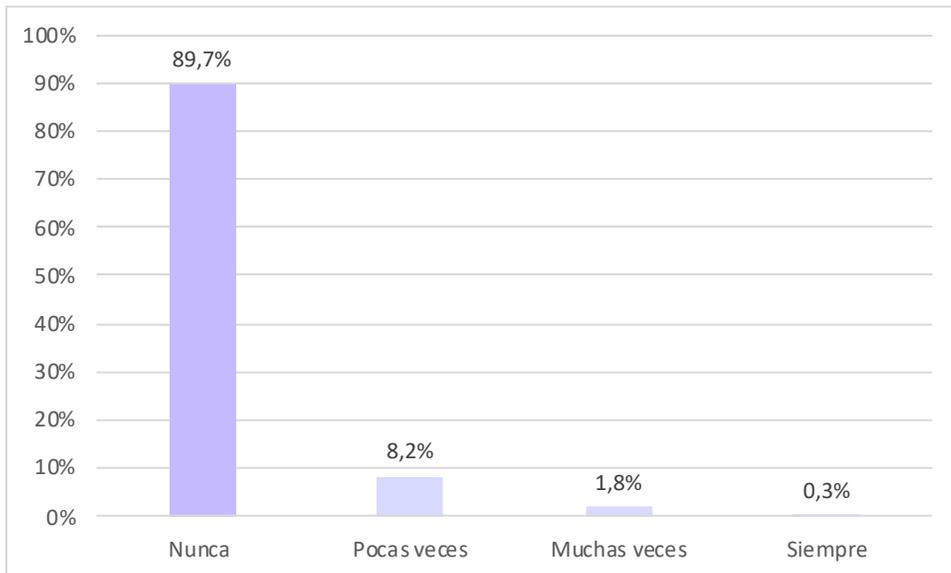


Gráfico 60
En los últimos dos años, ¿cuán a menudo usted ha sido tratado de forma amenazante o acosadora?

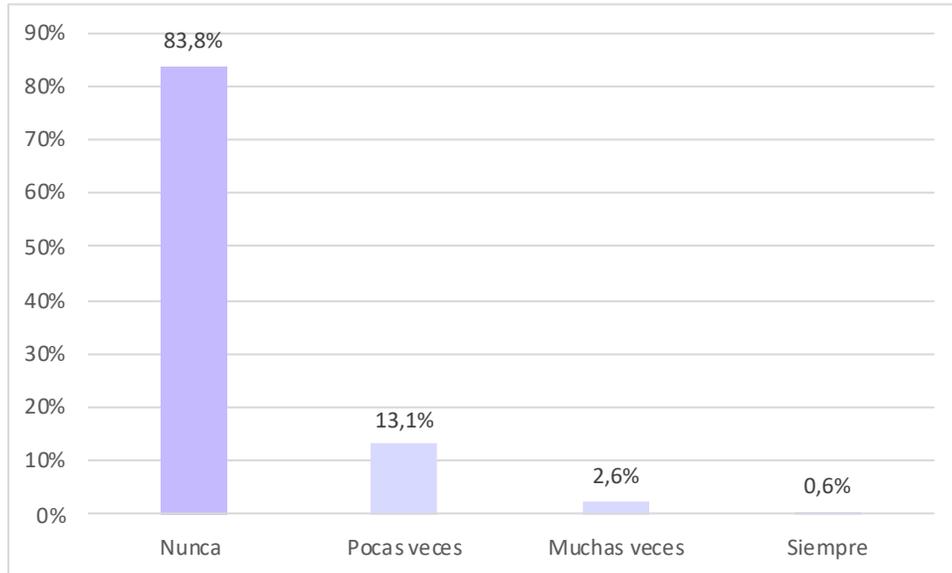


Gráfico 61
En los últimos dos años, ¿cuán a menudo usted ha recibido una peor atención en tiendas comerciales que el resto?

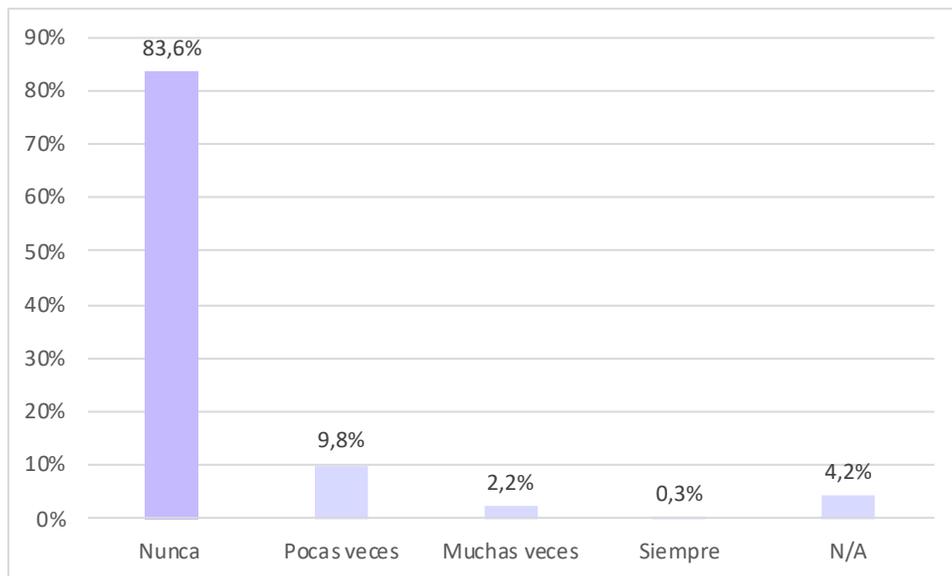


Gráfico 62
En los últimos dos años, ¿cuán a menudo usted ha recibido una peor atención en restaurantes que el resto?

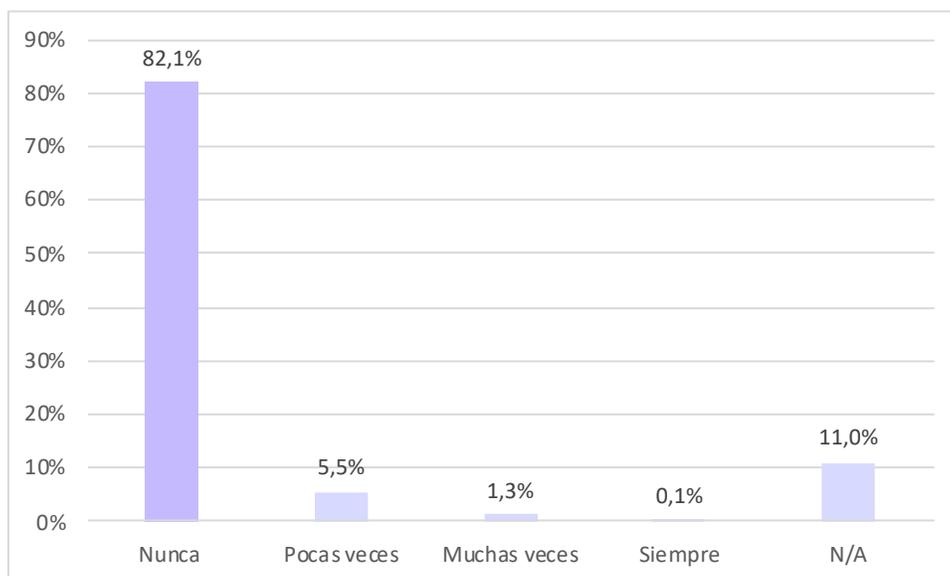


Gráfico 63
En los últimos dos años, ¿cuán a menudo usted ha recibido una peor atención en hospitales o centros de salud que el resto?

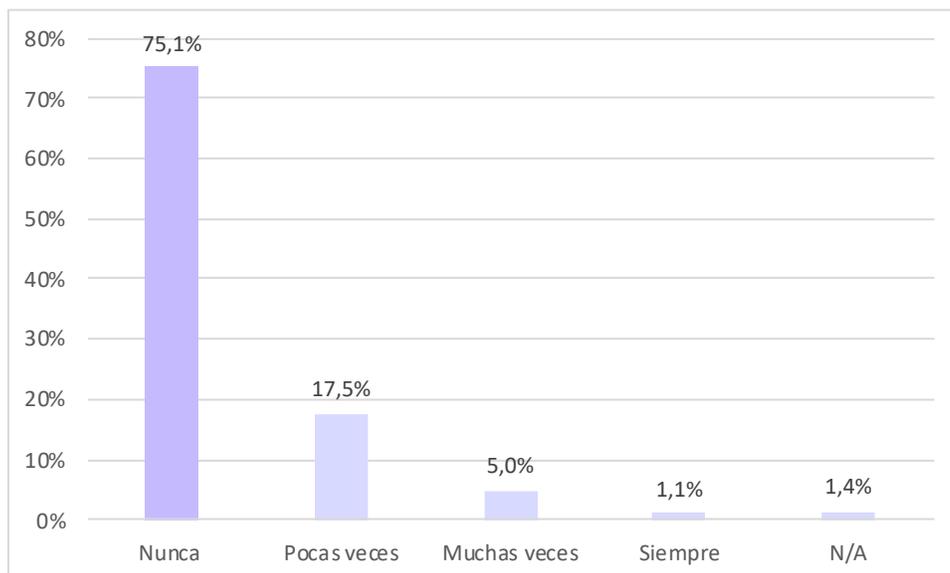


Gráfico 64
En los últimos dos años, ¿cuán a menudo usted sufre o ha sufrido malos tratos?

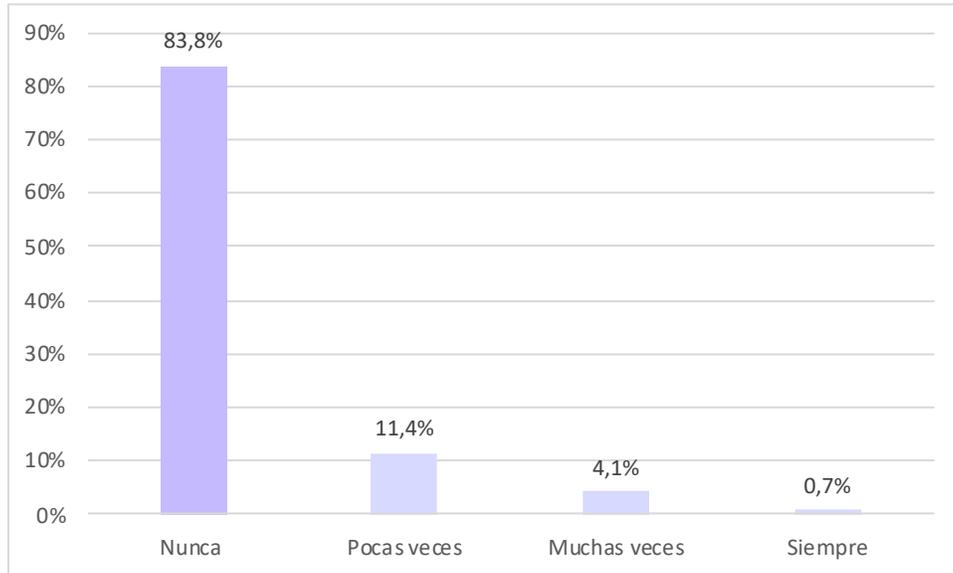


Gráfico 65
En los últimos dos años, ¿cuán a menudo usted sufre o ha sufrido abandono?

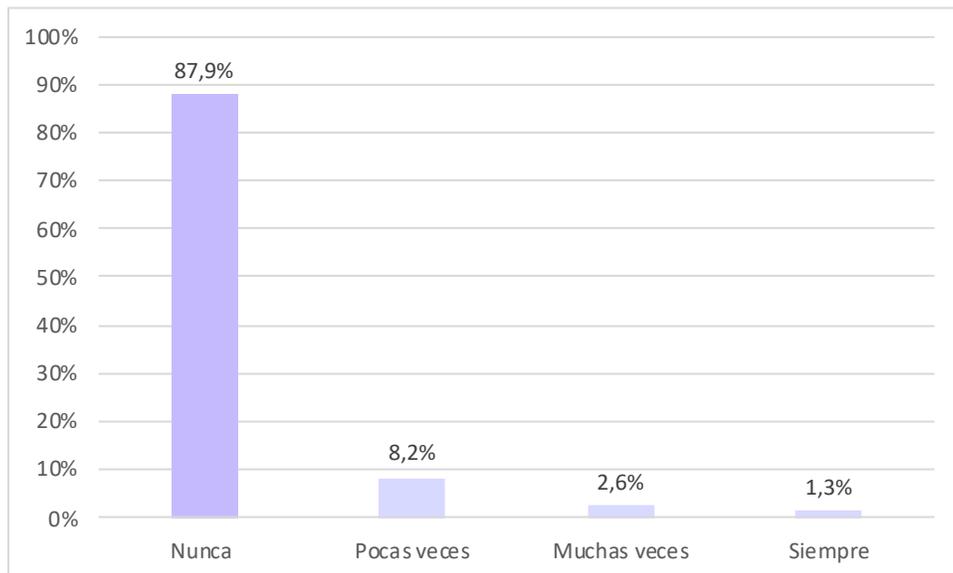
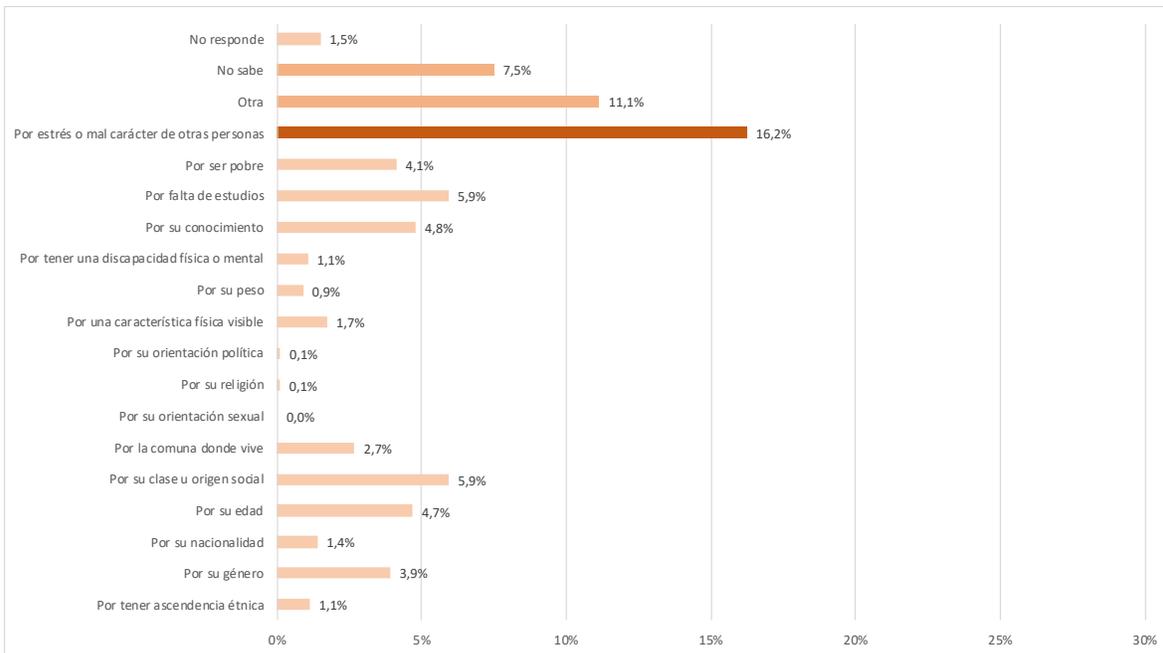


Gráfico 66
Como dijo que alguna de las situaciones anteriores le ha sucedido alguna vez, ¿por qué razón cree que le ocurrió?



5.6 Salud Mental

En la dimensión de salud mental, los gráficos 67 a 78 muestran las respuestas a los ítemes del test PQ-12 destinado a detectar problemas en este ámbito.

Gráfico 67
Las últimas dos semanas, ¿con qué frecuencia ha sentido molestias debido a cualquiera de los siguientes problemas?:
Poco placer en hacer las cosas

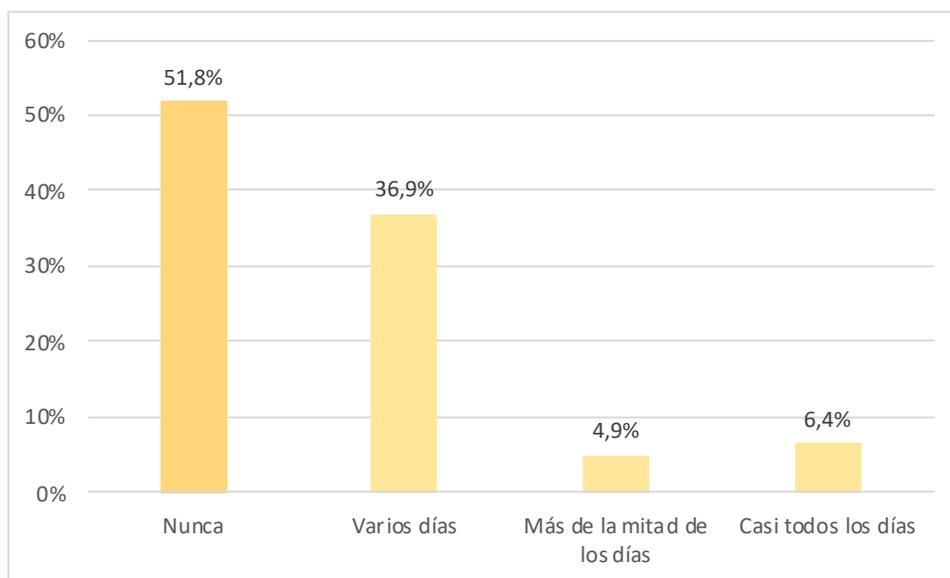


Gráfico 68
Las últimas dos semanas, ¿con qué frecuencia ha sentido molestias debido a cualquiera de los siguientes problemas?: Sentirse desanimado, deprimido, sin esperanzas

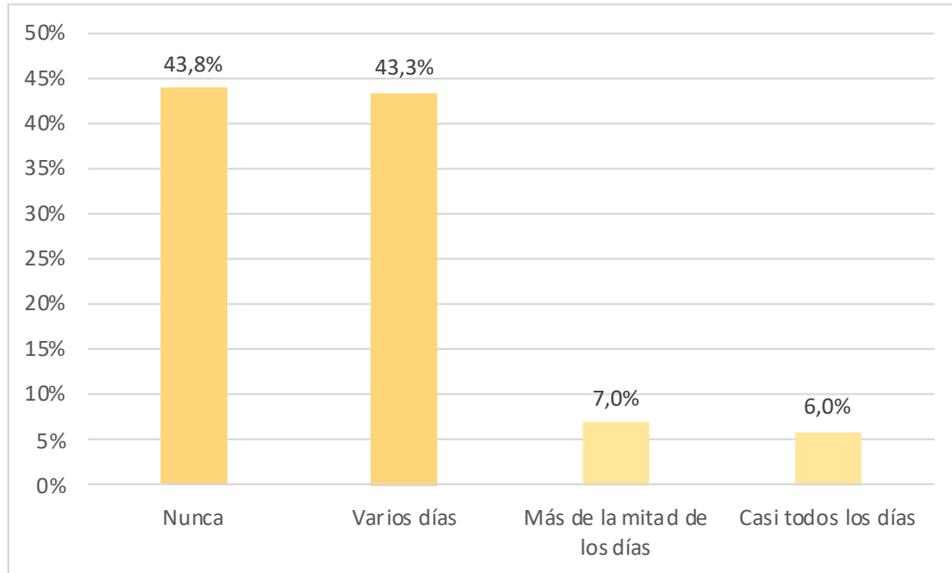


Gráfico 69
Las últimas dos semanas, ¿con qué frecuencia ha sentido molestias debido a cualquiera de los siguientes problemas?: Dificultades para quedarse dormido, mantenerse durmiendo o dormir demasiado

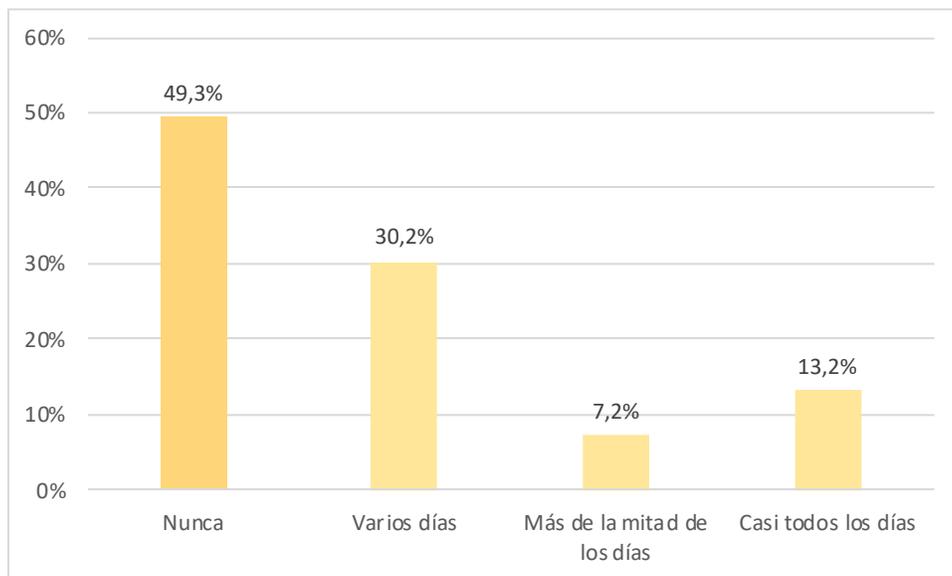


Gráfico 70
Las últimas dos semanas, ¿con qué frecuencia ha sentido molestias debido a cualquiera de los siguientes problemas?: Sentirse cansado o con poca energía

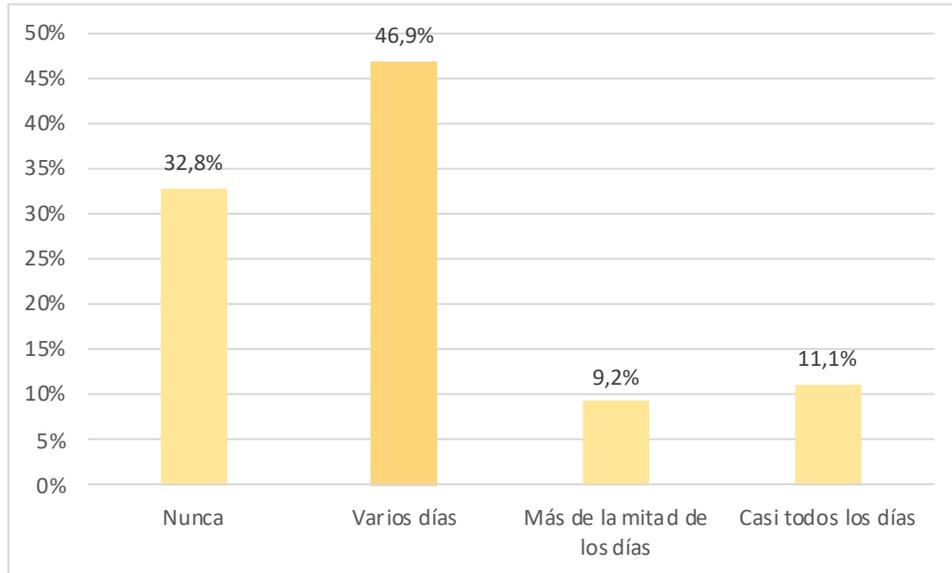


Gráfico 71
Las últimas dos semanas, ¿con qué frecuencia ha sentido molestias debido a cualquiera de los siguientes problemas?: Poco apetito o comer en exceso

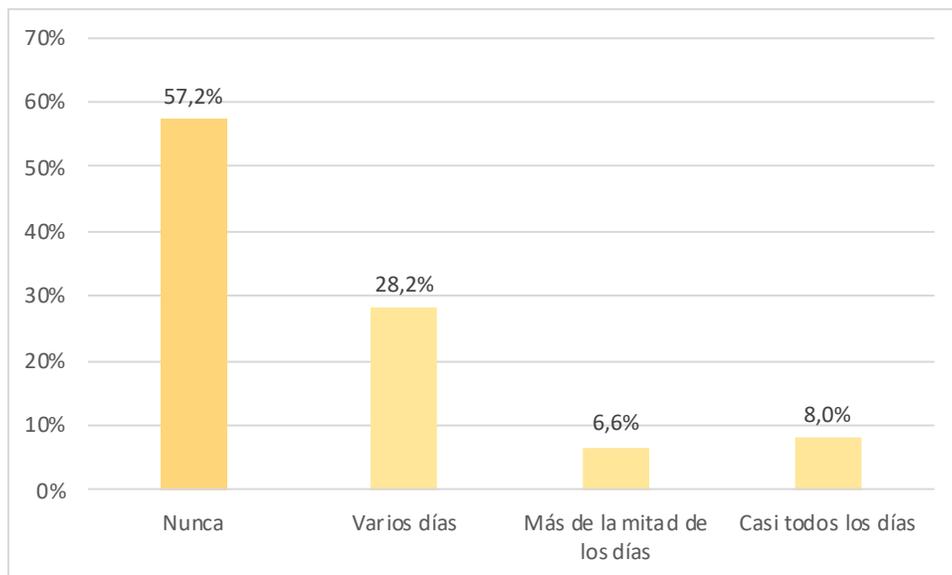


Gráfico 72
Las últimas dos semanas, ¿con qué frecuencia ha sentido molestias debido a cualquiera de los siguientes problemas?:
Sentirse mal acerca de sí mismo

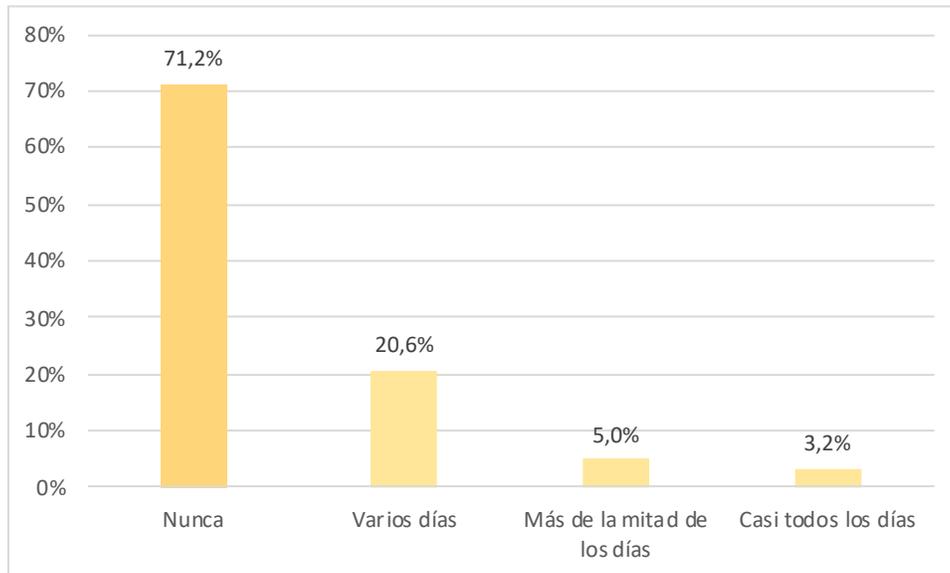


Gráfico 73
Las últimas dos semanas, ¿con qué frecuencia ha sentido molestias debido a cualquiera de los siguientes problemas?:
Dificultad para concentrarse en las cosas

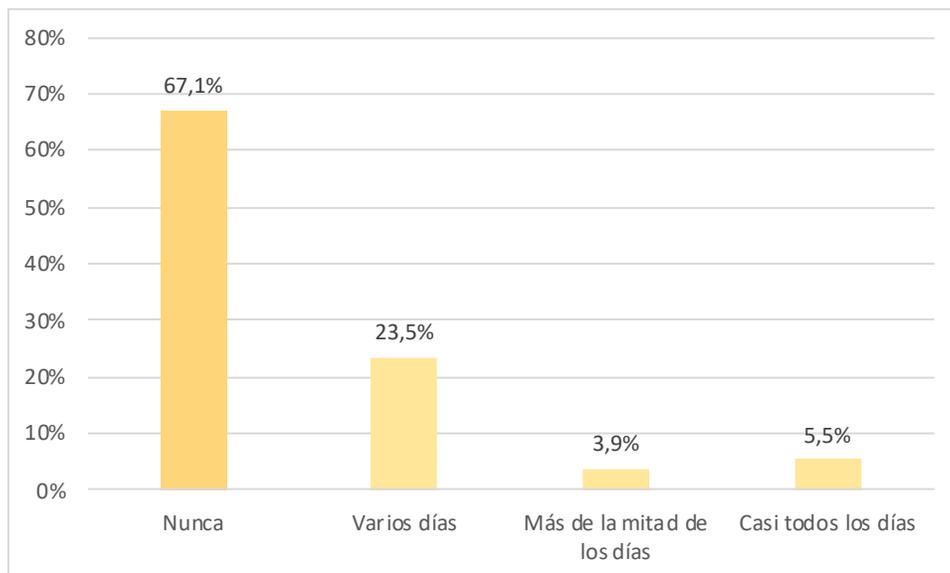


Gráfico 74

**Las últimas dos semanas, ¿con qué frecuencia ha sentido molestias debido a cualquiera de los siguientes problemas?:
Moverse o hablar tan despacio que otras personas lo puedan haber notado o estar tan inquieto que se ha estado moviendo más de lo normal**

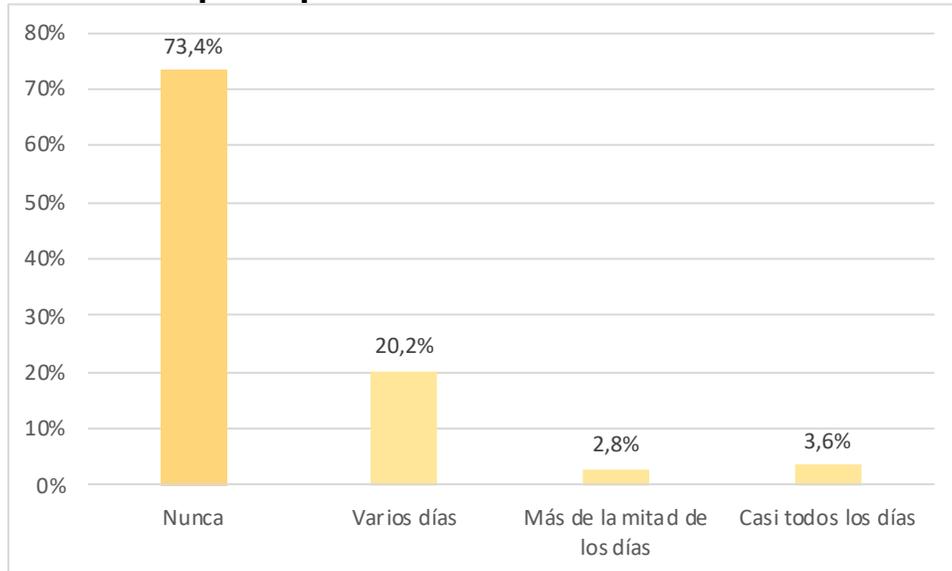


Gráfico 75

**Las últimas dos semanas, ¿con qué frecuencia ha sentido molestias debido a cualquiera de los siguientes problemas?:
Pensamientos de que sería mejor estar muerto o que quisiera lastimarse a sí mismo de alguna forma**

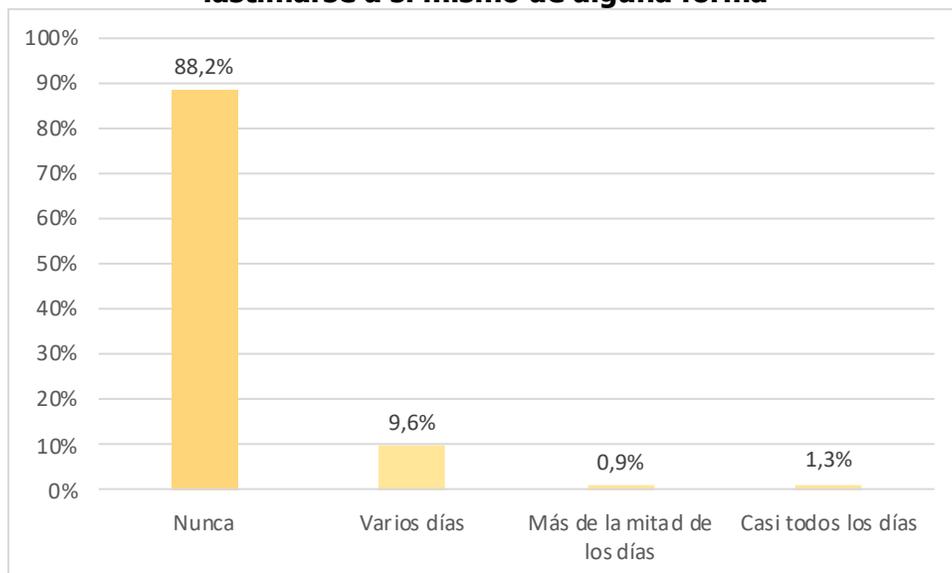


Gráfico 76

¿Qué tanto le han dificultado estos problemas para realizar su trabajo, encargarse de las cosas en la casa o llevarse bien con otras personas?

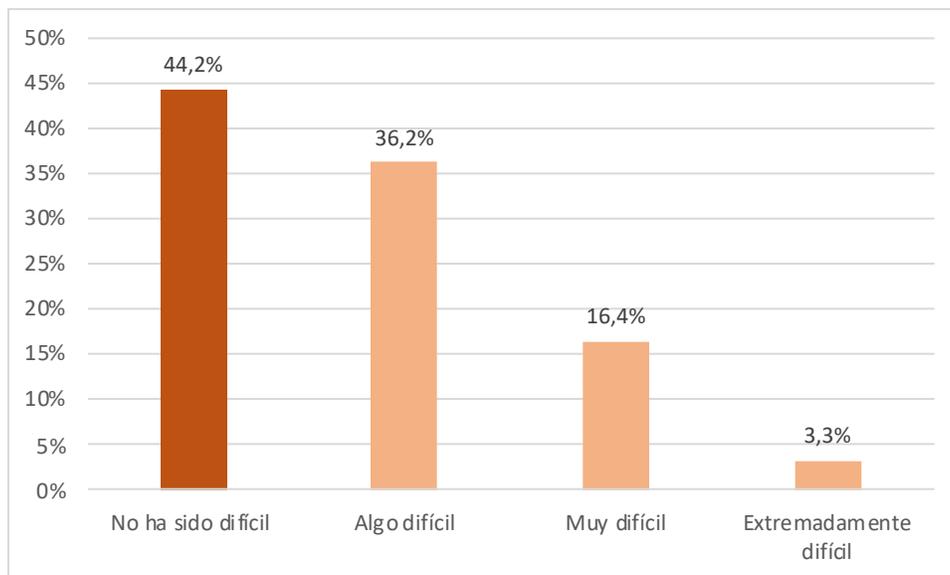
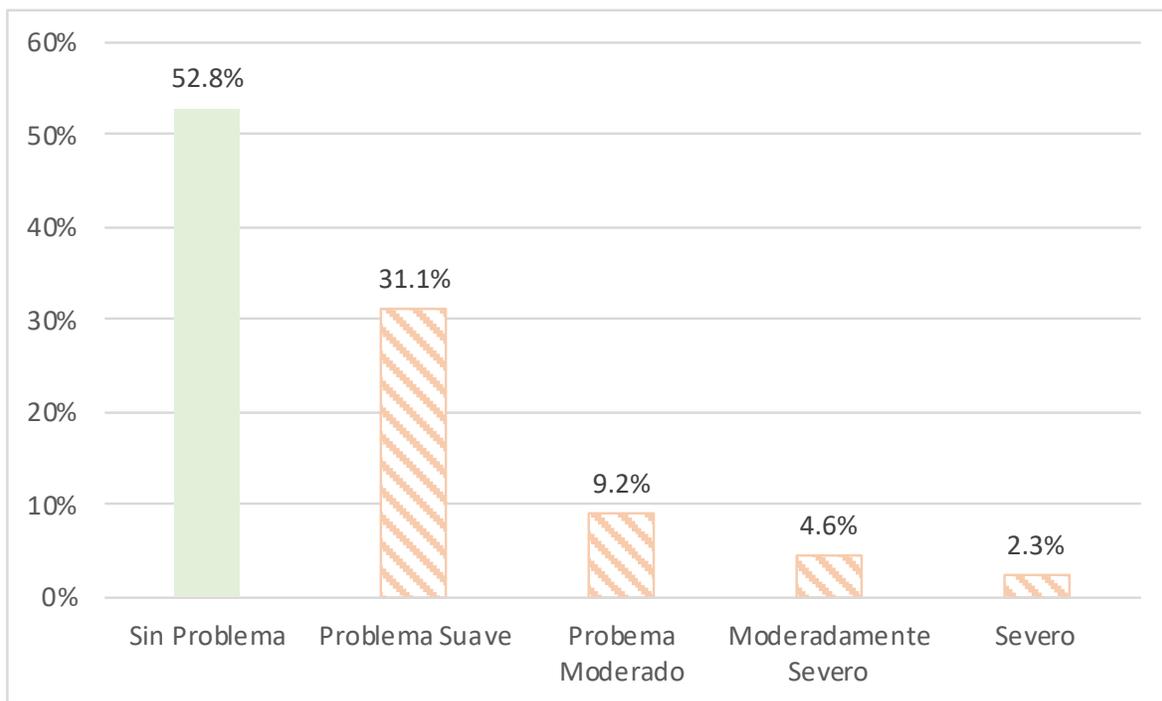


Gráfico 77

Proporción de los encuestados que presenta sospechas de problemas de salud mental



Finalmente, cuando se consideran los distintos ítems de la escala PHQ-12, se puede clasificar a la población encuestada en términos de la existencia o no de sospechas de problemas de salud mental.

El gráfico 77 muestra que un 52,8% de los encuestados no manifiesta problemas. Por contraste, un 47,2% de los entrevistados pertenecientes al Programa Familias presenta problemas de salud mental actualmente.

Esta proporción es muy superior para las mujeres (48,4%) en comparación con los hombres (34,6%).

Otras preguntas de la encuesta aportan información valiosa por cuanto también se incluye una escala para medir la ansiedad en los encuestados(as), así como también se indaga sobre si de han hecho consultas en salud mental.

5.7 Satisfacción con el Programa Familias

Por último, las familias encuestadas exhiben un alto nivel de satisfacción con el Programa Familias y también con los apoyos familiares. En una evaluación de 1 a 7 estos reciben una calificación promedio de de 6,4 y 6,5 respectivamente.

La buena evaluación del Programa y los apoyos familiares se muestra en los gráficos 78 y 79, respectivamente.

Gráfico 78
En términos generales y considerando una escala de 1 a 7 donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho", ¿Qué nota le pondría al programa Familias de Fosis?

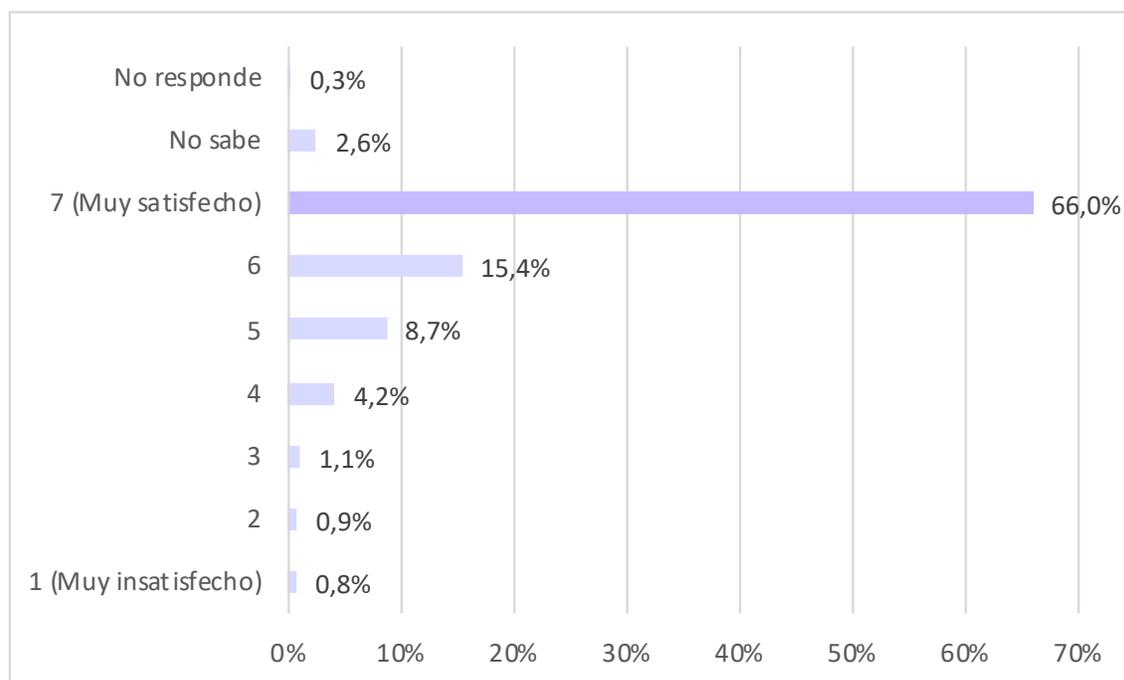
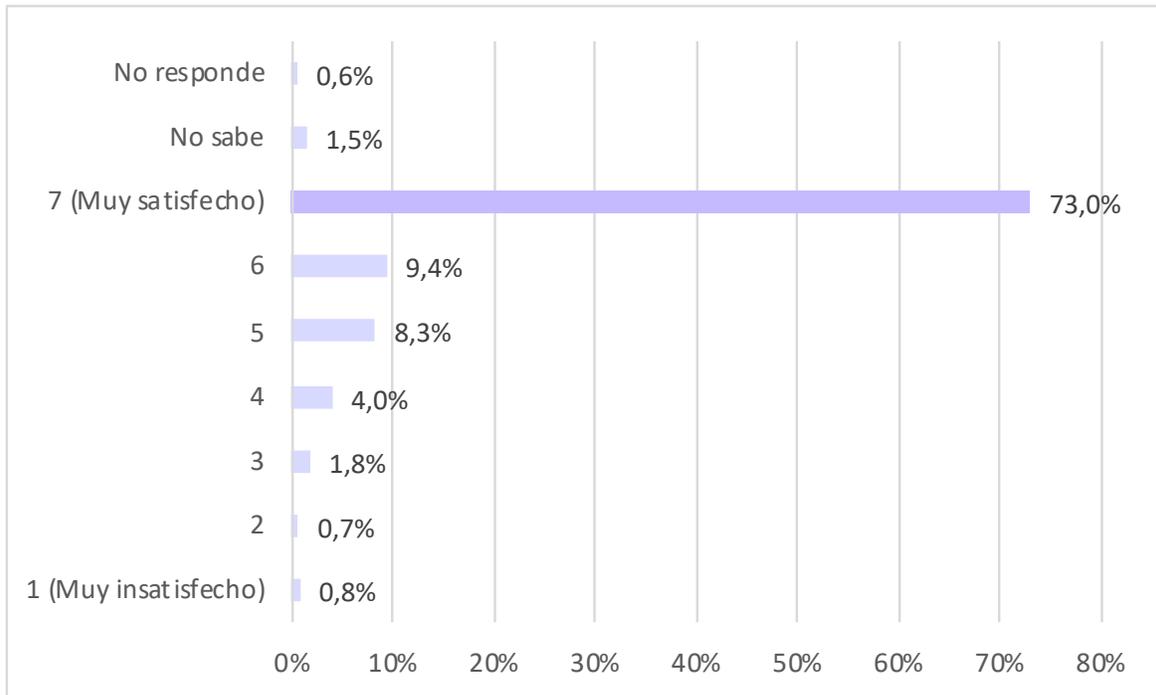


Gráfico 79
En términos generales y considerando una escala de 1 a 7 donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho", ¿Qué nota le pondría al programa Familias de Fosis?



Anexo 1: Cuestionario

Encuesta a Usuarios Programa Familias

Cuestionario

Presentación y Consentimiento Inicial

Mi nombre es soy encuestador(a) de la Universidad Católica. Ud. ha sido seleccionado(a) para formar parte de una investigación que busca conocer la situación de los beneficiarios del Programa Familia, de FOSIS.

Su participación consiste en responder una encuesta que dura unos 20 minutos. Sus respuestas son confidenciales, anónimas y no afectarán de ninguna forma los beneficios que usted recibe.

Si tiene alguna duda o quiere confirmar la información, puede comunicarse con su apoyo familiar.

Esta investigación permitirá realizar una serie de mejoras al programa y conocer de mejor forma las necesidades y situación de sus usuarios.

Módulo A. Composición del Hogar. Relativo a todos los integrantes del hogar.

Por favor, ¿podría indicarme los nombres de **todas** las personas que viven **habitualmente** en este hogar?

Encuestador:

- Escriba el nombre de pila, sexo y edad de **todas** las personas del hogar.
- No se olvide de incluir a las guaguas, niños pequeños y adultos mayores.

Nombre : _____

Sexo : _____

Edad (en años cumplidos) : _____

- a1.** Revise el nombre de los integrantes del hogar y corrija si es necesario.
- a2.** Revise el sexo registrado de los integrantes del hogar y corrija si es necesario.
 1. Hombre
 2. Mujer

a3. Revise la edad de los integrantes del hogar y corrija si es necesario.

a4. ¿Qué relación tiene **[NOMBRE]** con el(la) jefe(a) de este hogar?

1. Jefe de hogar
2. Cónyuge o pareja
3. Hijo(a)
4. Padre o madre
5. Suegro(a)
6. Yerno o nuera
7. Nieto(a)
8. Hermano(a)
9. Cuñado(a)
10. Otro familiar
11. Otro no familiar
12. S. Doméstico P. Adentro

Ante-pregunta a5.: Solo si quien contesta la entrevista no es el(la) jefe(a) del hogar:

a5. ¿Qué relación tiene **[NOMBRE]** con usted (entrevistado/a)?

1. Entrevistado(a)
2. Cónyuge o pareja
3. Hijo(a)
4. Padre o madre
5. Suegro(a)
6. Yerno o nuera
7. Nieto(a)
8. Hermano(a)
9. Cuñado(a)
10. Otro familiar
11. Otro no familiar
12. S. Doméstico P. Adentro

Ante-pregunta a6: Personas de 15 o más años (a3 > 14), si no, pase a a7

- a6.** ¿Cuál es el estado civil o conyugal actual de **[NOMBRE]**?
1. Casado(a)
 2. Conviviente o pareja
 3. Anulado(a)
 4. Separado(a)
 5. Divorciado(a)
 6. Viudo(a)
 7. Soltero(a)
- a7.** ¿Cuál es la nacionalidad de **[NOMBRE]**?
1. Chilena (exclusivamente) → Pase a a9
 2. Chilena y otra (doble nacionalidad)
 3. Otra nacionalidad (extranjeros)
- a8.** Cuando nació **[NOMBRE]**, ¿en qué país vivía su madre?
1. Perú
 2. Haití
 3. Colombia
 4. Venezuela
 5. Ecuador
 6. Bolivia
 7. Argentina
 8. Otro. Especifique: _____
- a9.** En Chile, la ley reconoce diez pueblos indígenas, ¿**[NOMBRE]** pertenece o es descendiente de alguno de ellos?
- [Lea alternativas](#)
1. Aimara
 2. Rapa-Nui o Pascuenses
 3. Quechua
 4. Mapuche
 5. Atacameño (Likan-Antai)
 6. Collas
 7. Kawashkar o Alacalufes
 8. Yámana o Yagán
 9. Diaguita
 10. Chango
 11. Pertenece a alguno de estos, pero no sabe cuál
 12. No pertenece a ninguno de estos pueblos indígenas
 98. No sabe
 99. No responde

a10a. ¿Alguno de los miembros del hogar es una persona con discapacidad? Por favor, indique quiénes.

1. Sí
2. No → **Pase a Módulo B**

a10b. ¿Qué condiciones o alteraciones presenta **[NOMBRE]**?

No lea alternativas. Registre todas las que mencione.

1. Dificultad física y/o motora
2. Ceguera o alteraciones de la visión
3. Sordera o alteraciones de la audición
4. Discapacidad intelectual (o retardo mental)
5. Trastorno del espectro autista (incluye Asperger)
6. Trastorno del aprendizaje
7. Trastorno del lenguaje
8. Demencia/Alzheimer
9. Alteración psiquiátrica (esquizofrenia, trastorno bipolar, trastorno obsesivo compulsivo, trastorno de ansiedad, depresión, trastorno de personalidad, adicciones)
10. Alteración genética (Síndrome de Down u otros)
11. Otra

Módulo B. Educación. Relativo a todos los integrantes del hogar.

b1. Actualmente, **[NOMBRE]** ¿está matriculado o asiste a algún establecimiento educacional desde sala cuna o jardín infantil hasta educación superior?

1. Sí
2. No

b2. ¿Cuál es el nivel más alto alcanzado o el nivel educacional actual de **[NOMBRE]**?

Lea alternativas.

1. Nunca asistió → Pase Módulo C
2. Preescolar → Pase Módulo C
3. Especial (Diferencial) → Pase Módulo C
4. Básica (Solo para personas de 6 años o más)
5. Media Científico-Humanista (Solo para personas de 13 años o más)
6. Media Técnica-Profesional (Solo para personas de 3 años o más)
7. Superior Técnica (en CFT o I. Profesional) (Solo para personas de 17 años o más)
8. Superior Universitaria (Pregrado) (Solo para personas de 17 años o más)
9. Postgrado (Solo para personas de 21 años o más)
99. No sabe/no responde → Pase a Módulo C

b3. En ese nivel educacional, ¿cuál fue el último curso que aprobó (para los que no están estudiando), o que cursa actualmente (para los que están estudiando) de **[NOMBRE]**?

Si no sabe el curso, anote 99.

Curso: _____

Ante-pregunta b4: solo quienes asisten a enseñanza Básica, Media C-H o Media T-P (b2 = 4, 5 o 6), si no, pase a Módulo C.

b4. ¿Cuál es el tipo de establecimiento en el que estudia **[NOMBRE]**?

1. Municipal
2. Particular Subvencionado
3. Particular Pagado
4. Corporación de Administración Delegada
9. No sabe/no responde

Ante-pregunta b5: solo si el nivel educacional más alto es postgrado (b2 = 9), si no, pase a Módulo C.

b5. ¿Cuántos años dura(ó) la carrera de pregrado de **[NOMBRE]**?

Si no sabe, anote 99.

Años: _____

Módulo C. Empleo. Solo al (a la) entrevistado(a)

- c1.** Durante la **semana pasada**, ¿usted trabajó al menos una hora, sin considerar los quehaceres del hogar?
1. Sí → **Pase a c5**
 2. No
- c2.** Aunque no trabajó la **semana pasada**, ¿realizó alguna actividad por lo menos durante alguna hora:
- ... por un salario o remuneración?
 - ... en su empresa o negocio?
 - ... para la empresa o negocio de un familiar (con o sin remuneración)?
 - ... por pago en especies?
 - ... como aprendiz o realizando una práctica remunerada?
 - ... de venta, sin incluir los bienes del hogar?
 - ... agrícola, minera o artesanal para la venta?
 - ... para empresas de transporte o reparto de encargos o comidas?
1. Sí → **Pase a c5**
 2. No
- c3.** Aunque no trabajó la **semana pasada**, ¿tenía algún empleo, negocio u otra actividad del cual estuvo ausente temporalmente por:
[Lea alternativas.](#)
1. Sí, por suspensión temporal de su contrato laboral por COVID-19
 2. Sí, por licencia médica por COVID-19
 3. Sí, por permiso de su empleador por cuarentena u otra razón
 4. Sí, por licencia médica por otra enfermedad
 5. Sí, por permiso pre o post-natal
 6. Sí, por huelga
 7. Sí, por enfermedad
 8. Sí, por vacaciones
 9. Sí, por otra razón. Especifique: _____
 10. No
- } **Pase a c5**
- c4.** ¿Buscó trabajo remunerado o realizó alguna gestión para iniciar una actividad por cuenta propia, emprendimiento, negocio o empresa, durante las últimas cuatro semanas?
1. Sí → **Pase a c7**
 2. No → **Pase a c7**

Ocupados. Trabajo principal

c5. En su trabajo o negocio principal, Ud. trabaja como:

[Lea alternativas.](#)

1. Patrón o empleador
2. Trabajador por cuenta propia
3. Empleado u obrero del sector público
4. Empleado u obrero de empresa pública
5. Empleado u obrero del sector privado
6. Servicio doméstico P. Adentro
7. Servicio doméstico P. Afuera
8. FF.AA. y de Orden
9. Familiar no remunerado

Ante-pregunta c6: Solo a Ocupados Asalariados (c5 = 3, 4, 5, 6 ó 7), si no, pase a c7.

c6. En su trabajo principal, ¿tiene contrato de trabajo escrito?

[Lea alternativas.](#)

1. Sí, tiene contrato firmado
2. Sí, tiene contrato, pero no ha firmado
3. No tiene contrato escrito
4. No sabe o no se acuerda si firmó contrato

c7. A principios de **marzo de 2020, antes que se iniciara la crisis sanitaria**, ¿tenía algún empleo o trabajo remunerado?

1. Sí
2. No

Módulo D. Ingresos. Solo al (a la) entrevistado(a)

Ante-pregunta d1: Solo si Trabajo Principal Asalariado (c5 = 3, 4, 5, 6, 7 u 8), si no, pase d2.

d1. Nota Encuestador: leer enunciado completo.

El mes pasado, ¿cuál fue su sueldo o salario **líquido** recibido por su trabajo principal? **INCLUYA:** asignaciones familiares, horas extras, bonificaciones, gratificaciones, aguinaldos, propinas y otros beneficios y **EXCLUYA:** descuentos legales por sistema previsional, de salud e impuestos a las remuneraciones.

1. Indique monto: \$ _____
2. No recibió sueldo o salario
9. No sabe/No responde

Ante-pregunta d2: sólo si Trabajo Principal Independiente (c5 = 1 o 2), si no, pase a d3.

d2. **El mes pasado**, ¿cuál fue el total de ingresos obtenidos por actividades independientes de su trabajo principal, tales como, agrícolas, industriales, comerciales y/o profesionales?

1. Indique monto: \$ _____
2. No recibió ingresos
9. No sabe/No responde

d3. **El mes pasado**, en el hogar alguien recibió ingresos por:

Para cada tipo de subsidio sume los ingresos de todos los integrantes del hogar que lo reciben.

Lea cada frase.

Anote el monto en pesos

Si no sabe el monto, anote 99.

- | | |
|--|------------------------|
| 1. Subsidio Único Familiar (SUF)? Sí-No-NS/NR | Indique monto \$ _____ |
| 2. Bono de Protección Familiar? Sí-No-NS/NR | Indique monto \$ _____ |
| 3. Bono Base Familiar (Chile Solidario)? Sí-No-NS/NR | Indique monto \$ _____ |
| 4. Aporte Familiar Permanente? Sí-No-NS/NR | Indique monto \$ _____ |
| 5. Subsidio al Empleo Joven? Sí-No-NS/NR | Indique monto \$ _____ |
| 6. Bono al Trabajo de la Mujer? Sí-No-NS/NR | Indique monto \$ _____ |
| 7. Bono COVID-19? Sí-No-NS/NR | Indique monto \$ _____ |
| 8. Ingreso Mínimo Garantizado? Sí-No-NS/NR | Indique monto \$ _____ |
| 9. Ingreso Familiar de Emergencia? Sí-No-NS/NR | Indique monto \$ _____ |
| 10. Bono Clase Media? Sí-No-NS/NR | Indique monto \$ _____ |
| 11. Otros subsidios del Estado? Sí-No-NS/NR | Indique monto \$ _____ |

Antepregunta d3a: Solo si en pregunta anterior (d3) marcó "Ingreso Familiar de Emergencia" entre las alternativas.

d3a. ¿Cómo se enteró del Ingreso Familiar de Emergencia o IFE?

Espera respuesta espontánea. Marque todas las alternativas que correspondan.
Si no responde espontáneamente, lea alternativas.

1. A través de la TV
2. A través de las redes sociales
3. A través de Internet en una página del gobierno
4. A través de un amigo/vecino/familiar
5. A través de mi apoyo familiar
6. A través de mi junta de vecinos u otra organización comunitaria
7. Otra. Especifique _____

d4. Considerando sus ingresos recibidos por algún trabajo y los subsidios antes mencionados, podría decirme, ¿cuál fue aproximadamente el **ingreso líquido** de **todo el hogar el mes pasado**, es decir, sumando todos los ingresos de los miembros del hogar, pensiones, bonos, otros?

Con ingreso líquido se refiere al total de dinero que recibe restando los descuentos.

1. Indique monto \$ _____
2. No recibió
9. No sabe/No responde

Módulo E. Vivienda. Solo al (a la) entrevistado(a)

e0a. ¿Qué tipo de vivienda ocupa su hogar?

[Lea alternativas.](#)

1. Casa
2. Departamento
3. Pieza en casa
4. Pieza en departamento
5. Mediagua o vivienda de emergencia
6. Otro. Especifique _____
9. No sabe/No responde

e0b. ¿Cuántos metros cuadrados tiene su vivienda?

1. Indique m² _____ → Pase a e0d
9. No sabe/No responde

e0c. Indique aproximadamente cuántos metros cuadrados tiene su vivienda:

[Lea alternativas.](#)

1. Menos de 30 m²
2. De 30 a 40 m²
3. De 41 a 60 m²
4. De 61 a 100 m²
5. De 101 a 150 m²
6. De 151 a 200 m²
7. Más de 200 m²
9. No sabe/No responde

e0d. ¿Cuántos dormitorios o piezas de uso exclusivo para dormir y cuántos baños ocupa su hogar en la vivienda?

- a. Dormitorios: _____
- b. Baños: _____

e0e. En su vivienda, su hogar ¿tiene acceso a balcón, terraza, patio o jardín?

[Respuesta múltiple. Lea alternativas.](#)

1. Sí, balcón
2. Sí, terraza
3. Sí, patio o jardín
4. No
9. No sabe/No responde

Módulo F. Contingencia COVID-19. Solo al (a la) entrevistado(a)

f1. Pensando en los **últimos 7 días**, ¿aproximadamente cuántos días Ud. ha...

f1_1. Recibido visitas de amigos o familiares

1. No ha recibido visitas de amigos o familiares
2. 1
3. 2
4. 3
5. 4
6. 5
7. 6
8. 7
9. No sabe/no responde

f1_2. Salido de su casa para realizar compras o trámites

1. No ha salido de su casa para realizar compras o trámites
2. 1
3. 2
4. 3
5. 4
6. 5
7. 6
8. 7
9. No sabe/no responde

f1_3. Utilizado transporte público

1. No ha utilizado transporte público
2. 1
3. 2
4. 3
5. 4
6. 5
7. 6
8. 7
9. No sabe/no responde

f1_4. Salido de su casa para recrearse en espacios públicos como parques o plazas

1. No ha salido de su casa para recrearse en espacios públicos
2. 1
3. 2
4. 3
5. 4
6. 5
7. 6
8. 7
9. No sabe/no responde

f1_5. Salido de su casa para trabajar

1. No ha salido de su casa para trabajar
2. 1
3. 2
4. 3
5. 4
6. 5
7. 6
8. 7
9. No sabe/no responde

f1_6. Salido de su casa para visitar amigos o familiares

1. No ha salido de su casa para visitar a amigos o familiares
2. 1
3. 2
4. 3
5. 4
6. 5
7. 6
8. 7
9. No sabe/no responde

f2. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes frases en relación con la convivencia en su hogar durante la pandemia?

[Lea cada frase y alternativa.](#)

f2_1. Han tenido más tiempo para compartir en familia.

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe/no responde

[Lea cada frase y alternativa.](#)

f2_2. Han podido demostrar más el cariño y preocupación por el otro.

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe/no responde

[Lea cada frase y alternativa.](#)

f2_3. Han repartido de manera más equitativa el trabajo dentro del hogar.

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe/no responde

[Lea cada frase y alternativa.](#)

f2_4. Han tenido más conflictos de convivencia que lo habitual.

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe/no responde

f3. ¿En qué medida la pandemia ha afectado su...?

f3_1. consumo de comida rápida

[Lea alternativas.](#)

1. Ha disminuido
2. Se ha mantenido igual
3. Ha aumentado
4. No consume
9. NS/NR

f3_2. consumo de tabaco o cigarrillos

[Lea alternativas.](#)

1. Ha disminuido
2. Se ha mantenido igual
3. Ha aumentado
4. No consume
9. NS/NR

f3_3. consumo de alcohol

[Lea alternativas.](#)

1. Ha disminuido
2. Se ha mantenido igual
3. Ha aumentado
4. No consume
9. NS/NR

f3_4. consumo de medicamentos sin receta

[Lea alternativas.](#)

1. Ha disminuido
2. Se ha mantenido igual
3. Ha aumentado
4. No consume
9. NS/NR

f3_5. consumo de marihuana

[Lea alternativas.](#)

1. Ha disminuido
2. Se ha mantenido igual
3. Ha aumentado
4. No consume
9. NS/NR

f4_primera. ¿Cuál es su principal preocupación como consecuencia de la pandemia?

Espere respuesta espontánea. Marque solo una alternativa. Si no responde espontáneamente, lea alternativas.

1. Perder el empleo/trabajo
2. No volver a ver a familiares/amigos en mucho tiempo.
3. Que su familia tenga graves problemas económicos
4. Que las cosas nunca vuelvan a ser como antes/ Que las cosas se mantengan o sigan como ahora
5. Que sus hijos pierdan el año escolar
6. Que pueda contagiarse usted o alguien de su familia
7. Que muera alguien de su familia o amigos
8. Otra. Especifique _____
9. No le preocupa nada
88. No sabe
99. No responde

Antepregunta f4.2. Solo en f4_1 marcó alternativas del 1 al 6. De lo contrario, pase a f5

f4_segunda. ¿Y cuál es su segunda mayor preocupación como consecuencia de la pandemia?

Espere respuesta espontánea. Marque solo una alternativa.

1. Perder el empleo/trabajo
2. No volver a ver a familiares/amigos en mucho tiempo.
3. Que su familia tenga graves problemas económicos
4. Que las cosas nunca vuelvan a ser como antes
5. Que sus hijos pierdan el año escolar
6. Que pueda contagiarse usted o alguien de su familia
7. Que muera alguien de su familia o amigos
8. Otra. Especifique _____
9. No tiene otra preocupación
88. No sabe
99. No responde

Antepregunta f4.3. Solo en f4_2 marcó alternativas del 1 al 6. De lo contrario, pase a f5

f4_tercera. ¿Y cuál es su tercera mayor preocupación como consecuencia de la pandemia?
Espere respuesta espontánea. Marque solo una alternativa.

1. Perder el empleo/trabajo
2. No volver a ver a familiares/amigos en mucho tiempo.
3. Que su familia tenga graves problemas económicos
4. Que las cosas nunca vuelvan a ser como antes
5. Que sus hijos pierdan el año escolar
6. Que pueda contagiarse usted o alguien de su familia
7. Que muera alguien de su familia o amigos
8. Otra. Especifique _____
9. No tiene otra preocupación
88. No sabe
99. No responde

f5. Durante la pandemia, ¿su hogar ha recibido alguna de las siguientes ayudas por parte del Estado o del municipio?
Lea alternativas. Marque todas las que correspondan.

1. Canasta de alimentos
2. Alimentos JUNAEB
3. Computadores
4. Conexión a internet gratuita
5. Otra. Especifique _____
6. No recibieron ninguna ayuda del Estado

Módulo H. Internet y Redes Sociales: Solo al (a la) entrevistado(a)

h1. ¿Dispone usted de alguna o algunas de las siguientes formas de acceso para conectarse a Internet desde su hogar?

[Lea alternativas.](#)

1. Sólo red fija de la casa
2. Sólo Internet en el celular
3. Ambas, red fija de la casa y del celular
4. No tiene acceso → Pasar a h5
9. No sabe/no responde → Pasar a h6

Ante-pregunta h2: Solo se pregunta si en pregunta anterior (h.1) responde "2".

h2. El plan que tiene en su celular ¿le permite acceder solo a redes sociales o puede también visitar cualquier sitio web u otras aplicaciones?

[Lea alternativas.](#)

1. Para acceder a cualquier sitio web, red social o aplicación que lo requiera
2. Solo para acceder a redes sociales
8. No sabe
9. No responde

h3. ¿Qué tipo de dispositivos usan los miembros de este hogar para acceder a Internet?

[Respuesta múltiple. Espere respuesta espontánea.](#)

[Si no responde espontáneamente, lea alternativas.](#)

1. Celular
2. Computador fijo
3. TV con conexión a internet habilitada
4. Consola de juegos con conexión a internet habilitada
5. Tablet
6. Computador portátil
7. Otro. Especifique _____
98. No sabe
99. No responde

h4. ¿Para qué se usa Internet **en su hogar**?

Espera respuesta espontánea. Marque todas las alternativas que correspondan.
Si no responde espontáneamente, lea alternativas.

1. Para comunicarse con otras personas
2. Para buscar información en general
3. Para apoyar en la educación propia o de hijos / nietos / otros parientes
4. Por razones laborales
5. Para buscar trabajo
6. Para realizar trámites personales como revisar cuentas bancarias, realizar transferencias y pagar cuentas
7. Para acceder a juegos y otros medios de entretenimiento
8. Para conocer gente
9. Para realizar ventas o manejar la empresa familiar
10. Para buscar información o hacer trámites sobre beneficios o programas del Estado o del municipio (capacitaciones, transferencias directas, bienes y servicios, etc.)
11. Otra. Especifique _____
98. No sabe
99. No responde

Ante-pregunta h5: Se pregunta solo si en pregunta h1 responde "No tengo acceso"

h5. ¿Por qué razón o razones los miembros de este hogar **no** tienen acceso a internet propio y pagado en el hogar?

Espera respuesta espontánea. Marque todas las alternativas que correspondan.

1. No conocen los beneficios que ofrece internet al hogar
2. Conocen beneficios de internet, pero encuentran que no es útil para el hogar
3. La mayor parte del tiempo la pasamos fuera del hogar
4. No saben utilizar el computador y/o smartphone
5. No saben o nadie les ha enseñado cómo utilizar internet
6. Falta de confianza
7. Costo del servicio de internet es muy elevado
8. Costo del equipo o terminal para conectarse es muy elevado
9. Usan Internet en sus trabajos o en otros lugares (vecinos)
10. No hay buena señal o no hay señal en el sector donde viven
11. No hay / no sabe si hay oferta de servicios de internet
12. Otra. Especifique _____
98. No sabe
99. No responde

h6. ¿Qué red o redes sociales usa?

Esperese respuesta espontánea. Marque todas las alternativas que correspondan.

1. WhatsApp
2. Facebook
3. YouTube
4. Twitter
5. Instagram
6. LinkedIn
7. Pinterest
8. TikTok
9. Otra. Especifique _____
10. Ninguna
98. No sabe
99. No responde

h7. ¿Con cuánta frecuencia usted usa **[NOMBRE RED SOCIAL]**? (Nota: se pregunta por cada red social nombrada)

Lea alternativas.

1. Al menos una vez al día
2. Al menos una vez a la semana, pero no cada día
3. Al menos una vez al mes, pero no cada semana
4. Menos de una vez al mes
8. No sabe
9. No responde

h8. Principalmente, ¿para qué usa **[NOMBRE RED SOCIAL]**?

Respuesta espontánea. Marcar la que corresponda.

1. Informarse respecto de la actualidad
2. Para comunicarse con otras personas
3. Buscar información sobre beneficios o programas (capacitaciones, transferencias directas, bienes y servicios, etc.) del Estado o del municipio.
4. Buscar información para tareas / actividades.
5. Vender u ofrecer algún producto o servicio.
6. Comprar o contratar algún producto o servicio.
7. Encontrar trabajo.
8. Compartir contenido personal
9. Hacer un reclamo
10. Compartir la opinión o el comentario de un político.
11. Entretenerse
12. Otra. Especifique _____
98. No sabe
99. No responde

h9. A continuación le nombraré una serie de trámites y actividades que puede realizar por internet. Para cada uno de ellos, dígame si los puede hacer usted mismo/a o si necesita ayuda
[Lea cada frase y alternativa.](#)

h9_1. Postular a bonos, subsidios o programas del Estado a través de Internet

h9_2. Obtener permisos temporales a través de Internet para movilizarse en cuarentena

h9_3. Revisar el estado de su cuenta bancaria y realizar transferencias a través de Internet

h9_4. Cotizar y comparar el precio de un producto / servicio a través de Internet

h9_5. Publicar y vender productos/servicios en Internet

h9_6. Comunicarse con otras personas mediante correo electrónico

h9_7. Comunicarse con otras personas mediante WhatsApp

h9_8. Realizar videollamadas

Alternativas para cada pregunta

1. Puede Ud. mismo(a)
2. Necesita ayuda
7. No aplica
8. No sabe
9. No responde

Ante-pregunta h9: Solo si en pregunta anterior (h9) responde "No" para alguna de las frases.

(Nota: Para cada pregunta de h9 donde dijo "Necesita ayuda")

h10. ¿Tiene a otra persona que lo(a) ayude o lo haga por usted?

1. Sí
2. No

h10_1. Postular a bonos, subsidios o programas del Estado a través de Internet

h10_2. Obtener permisos temporales a través de Internet para movilizarse en cuarentena

h10_3. Revisar el estado de su cuenta bancaria y realizar transferencias a través de Internet

h10_4. Cotizar y comparar el precio de un producto / servicio a través de Internet

h10_5. Publicar y vender productos/servicios en Internet

h10_6. Comunicarse con otras personas mediante correo electrónico

h10_7. Comunicarse con otras personas mediante WhatsApp

h10_8. Realizar videollamadas

Módulo I. Vivir integrado. Solo al (a la) entrevistado(a)

i1. ¿En una escala donde 1 es "Muy insatisfecho" y 5 "Muy satisfecho", ¿cómo se siente Ud. respecto a los siguientes temas y servicios en **su comuna**?

i1_1. Centros de atención primaria en salud, como consultorios y postas (municipales)
[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

i1_2. Hospitales en su comuna
[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

i1_3. Clínicas o consultas de salud privadas en su comuna
[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

i1_4. Transporte público en su comuna
[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

i1_5. Jardines infantiles y salas cuna en su comuna

[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

i1_6. Establecimientos de educación básica o media en su comuna

[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

i1_7. Seguridad en su comuna

[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

i1_8. Oportunidades de empleo en su comuna

[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

I2a. Su vivienda, ¿se encuentra en un sector urbano o rural?

1. Urbano
2. Rural
8. No sabe
9. No responde

i2b. Ahora, pensando **en su barrio o sector** y utilizando la misma escala donde 1 es "Muy insatisfecho" y 5 "Muy satisfecho", ¿cómo se siente Ud. respecto a los siguientes bienes y servicios?

i2b_1. Mobiliario urbano (banacas para sentarse, basureros, etc.) **de su barrio o sector.** Solo urbano
[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

i2b_2. Plazas, parques y áreas verdes **de su barrio o sector.** Solo urbano
[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

i2b_3. Lugares de uso público para la práctica de deporte (canchas, gimnasios, pistas de skate, etc.) **en su barrio o sector.**
[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

i2b_4. Iluminación de veredas, calles y avenidas **en su barrio o sector.**
[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

i2b_5. Establecimientos de comercio menor (ferias libres, panaderías, almacenes, botillerías) **en su barrio o sector.**

[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

i2b_6. Veredas y espacios públicos acondicionados para personas con dificultades de movilidad (personas con discapacidad, adultos mayores) **en su barrio o sector.** Solo urbano

[Lea alternativas.](#)

1. 1 (Muy insatisfecho)
2. 2
3. 3
4. 4
5. Muy satisfecho
7. No existe o no aplica [No leer]

i3. Con respecto a las siguientes situaciones, en los **últimos dos años**, ¿cuán a menudo usted...

[Lea cada frase y alternativa.](#)

i3_1. ha sido tratado con menos cortesía o respeto que el resto de la gente?

[Lea alternativas.](#)

1. Nunca
2. Pocas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

i3_2. ha sido tratado como si fuera menos inteligente que el resto?

[Lea alternativas.](#)

1. Nunca
2. Pocas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

i3_3. ha sido tratado como si le tuvieran miedo?

[Lea alternativas.](#)

1. Nunca
2. Pocas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

i3_4. ha sido tratado de forma amenazante o acosadora?

[Lea alternativas.](#)

1. Nunca
2. Pocas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

i3_5. ha recibido una peor atención en tiendas comerciales, que el resto de la gente?

[Lea alternativas.](#)

1. Nunca
2. Pocas veces
3. Muchas veces
4. Siempre
7. No aplica

i3_6. ha recibido una peor atención en restaurants, que el resto de la gente?

[Lea alternativas.](#)

1. Nunca
2. Pocas veces
3. Muchas veces
4. Siempre
7. No aplica

i3_7. ha recibido una peor atención en hospitales o centros de salud, que el resto de la gente?

[Lea alternativas.](#)

1. Nunca
2. Pocas veces
3. Muchas veces
4. Siempre
7. No aplica

i3_8. sufre o ha sufrido malos tratos?

[Lea alternativas.](#)

1. Nunca
2. Pocas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

i3_9. sufre o ha sufrido abandono?

[Lea alternativas.](#)

1. Nunca
2. Pocas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

Ante-pregunta i4: Solo se pregunta si en pregunta anterior (i3) respondió "Pocas veces", "Muchas veces" o "Siempre" para al menos una de las frases.

i4. Como dijo que alguna de las situaciones anteriores le ha sucedido alguna vez, ¿por qué razón cree que le ocurrió?

[Espere respuesta espontánea. Marque todas las alternativas que correspondan. Si no responde espontáneamente, lea alternativas.](#)

1. Por tener ascendencia étnica
2. Por su género
3. Por su nacionalidad
4. Por su edad
5. Por su clase u origen social
6. Por la comuna donde vive
7. Por su orientación sexual
8. Por su religión
9. Por su orientación política
10. Por una característica física visible
11. Por su peso
12. Por tener una discapacidad física o mental
13. Por su conocimiento
14. Por falta de estudios
15. Por ser pobre
16. Por estrés o mal carácter de otras personas
17. Otro. Especifique _____
98. No sabe la razón
99. No responde

Módulo G: Salud Mental. Solo al (a la) entrevistado(a).

g1. Durante las **últimas dos semanas**, ¿con qué frecuencia ha sentido molestias debido a cualquiera de los siguientes problemas? Dígame la alternativa que más lo represente.

Lea cada frase y alternativa.

g1_1. Poco interés o placer en hacer las cosas
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Lea cada frase y alternativa.

g1_2. Sentirse desanimado/a, deprimido/a o sin esperanzas
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Lea cada frase y alternativa.

g1_3. Dificultades para quedarse dormido/a o mantenerse durmiendo, o dormir demasiado.
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Lea cada frase y alternativa.

g1_4. Sentirse cansado/a o con poca energía
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Lea cada frase y alternativa.

g1_5. Poco apetito o comer en exceso
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Lea cada frase y alternativa.

g1_6. Sentirse mal acerca de sí mismo/a, o sentir que es un/a fracasado/a o que se ha fallado a sí mismo/a o a su familia.
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Lea cada frase y alternativa.

g1_7. Dificultad para concentrarse en las cosas, tales como leer el diario o ver televisión.
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Lea cada frase y alternativa.

g1_8. Moverse o hablar tan despacio que otras personas lo pueden haber notado o estar tan inquieto/a que se ha estado moviendo mucho más de lo normal.
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Leer frase y cada alternativa.

g1_9. Pensamientos de que sería mejor estar muerto/a o que quisiera lastimarse a sí mismo/a de alguna forma.
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Ante-pregunta g2: No se pregunta si en pregunta anterior (g.1) marcó Nunca (0) en TODAS las alternativas.

g2. ¿Qué tanto le han dificultado estos problemas para realizar su trabajo, encargarse de las cosas en la casa, o llevarse bien con otras personas?
Lea alternativas.

1. No ha sido difícil
2. Algo difícil
3. Muy difícil
4. Extremadamente difícil

g3. En las últimas **dos semanas**, ¿con qué frecuencia le han provocado molestia los siguientes problemas?

Lea cada frase y alternativa.

g3_1. Sentirse nervioso/a, angustiado/a o muy tenso/a.
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Lea cada frase y alternativa.

g3_2. Ser incapaz de dejar de preocuparse o de controlar la preocupación.
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Lea cada frase y alternativa.

g3_3. Preocuparse demasiado por diferentes cuestiones.
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Lea cada frase y alternativa.

g3_4. Tener problemas para relajarse.
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Lea cada frase y alternativa.

g3_5. Estar tan inquieto/a que le resulta difícil permanecer sentado/a.
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Lea cada frase y alternativa.

g3_6. Enfadarse o irritarse con facilidad.
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Lea cada frase y alternativa.

g3_7. Sentir miedo de que algo terrible pueda ocurrir.
Si dice 1 día, ya es considerado como "varios días".

1. Nunca
2. Varios días
3. Más de la mitad de los días
4. Casi todos los días

Ante-pregunta g4, g5 y g6: No se preguntan si en pregunta sobre variación en consumo de alcohol en pandemia (f.3) responde "No consume".

g4. ¿Qué tan seguido toma usted alguna bebida alcohólica?
Lea alternativas.

1. Nunca → **Pasar a g7**
2. Una vez al mes o menos
3. 2 o 4 veces al mes
4. 2 o 3 veces a la semana
5. 4 o más veces a la semana

g5. ¿Cuántos tragos suele tomar usted en un día típico de consumo de alcohol?
Espere respuesta espontánea. Marque solo una alternativa.

1. Entre 0 y 2
2. Entre 3 y 4
3. Entre 5 y 6
4. Entre 7 y 9
5. Entre 10 ó más

g6. ¿Qué tan seguido toma usted **6 o más tragos** en una sola ocasión?
Lea alternativas.

1. Nunca
2. Menos de 1 vez al mes
3. Mensualmente
4. Semanalmente
5. Todos o casi todos los días

- g7.** En los **últimos 12 meses**, ¿alguna vez usted consultó con un profesional de la salud mental por haber sentido desánimo, tristeza o aburrimiento?
1. Sí
 2. No
 8. No sabe
 9. No responde
- g8.** ¿Usted ha sido diagnosticado/a por algún profesional de la salud mental sobre algún trastorno del ánimo como depresión o ansiedad?
1. Sí
 2. No →Pase a j1
 8. No sabe →Pase a j1
 9. No responde →Pase a j1
- g9.** Según este diagnóstico, ¿usted ha recibido tratamiento profesional durante los **últimos 12 meses**?
1. Sí
 2. No
 8. No sabe
 9. No responde

Módulo J. Satisfacción Programa Familias. . Solo al (a la) entrevistado(a).

j1. Ahora para terminar la encuesta le haré dos preguntas. En términos generales y considerando una escala donde 1 es "Muy insatisfecho" y 7 "Muy satisfecho". ¿Qué nota le pondría al Programa Familias de FOSIS?

1 Muy insatisfecho/a	2	3	4	5	6	7 Muy satisfecho/a	88 No sabe	99 No responde

j2. Y en la misma escala donde 1 es "Muy insatisfecho" y 7 "Muy satisfecho". ¿Qué nota le pondría a su Apoyo Familiar?

1 Muy insatisfecho/a	2	3	4	5	6	7 Muy satisfecho/a	88 No sabe	99 No responde

En nombre de la Universidad Católica, le agradezco su colaboración en este estudio.

Cierre de la entrevista