

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
ENCUESTA NACIONAL DE SALUD
MANUAL DEL SUPERVISOR

INDICE

CAPITULO 1. La supervisión, generalidades.....	3
CAPITULO 2. Obligaciones y prohibiciones.....	6
CAPITULO 3. Organización del trabajo de campo.....	9
CAPITULO 4. Tareas específicas del supervisor.....	10
CAPITULO 5. Hojas de controles.....	28

INTRODUCCIÓN

La función de supervisión es una de las tareas clave de la ENSA y tiene como objetivos principales los siguientes:

- a. Asegurar que, en todos los casos, la metodología de la ENSA se cumpla.
- b. Garantizar que las encuestas se hagan en los sectores, viviendas y hogares seleccionados.
- c. Verificar que la información obtenida sea confiable.
- d. Vigilar que los niveles de cobertura son los deseados y hacer todos los esfuerzos posibles por evitar rechazos o no información de los miembros del hogar.
- e. Asegurar que la consistencia de los datos en cada sector se cumplan.

El manual que a continuación se presenta contiene las funciones, tareas y actividades que el supervisor realizará durante el tiempo que dure el trabajo de campo de la ENSA, de la misma manera, se indican los procedimientos y normas que guiarán las funciones del supervisor y los formatos a aplicar para llevar un control y seguimiento permanente de las tareas del equipo de trabajo y de las suyas propias.

El registro oportuno y diario de los formatos es de mucha utilidad para el trabajo de monitoreo y para el establecimiento de los niveles de cobertura

Como se explica más adelante, el supervisor depende directamente de la Coordinadora de Campo, quienes le asistirán y apoyarán en la solución de los diferentes problemas que se puedan encontrar en la recopilación de información de la ENSA.

Del supervisor dependen directamente los encuestadores También dentro de sus obligaciones está la de corregir los errores visitando nuevamente los hogares en donde hayan detectado inconsistencias.

Elaborar y producir los reportes del caso, para establecer con certeza que se cumpla con los estándares de calidad establecidos.

El éxito en el trabajo de supervisión consiste en aplicar cuidadosa y meticulosamente las normas de éste manual y las recomendaciones de la Coordinadora de Campo..

CAPÍTULO PRIMERO LA SUPERVISIÓN, GENERALIDADES

El supervisor de la Encuesta Nacional de Salud es la persona responsable de dirigir el trabajo de un equipo de Encuestadores que estarán bajo su cargo todo el tiempo que dure el operativo de campo. Cada equipo estará conformado por un supervisor y cuatro encuestadores.

Para realizar esta tarea es indispensable que tenga una excelente relación de trabajo con el equipo, esto implica respeto, cordialidad, comprensión y principalmente AUTORIDAD, de tal forma que estimule al equipo para que cumpla correctamente con las obligaciones asignadas. De su comportamiento depende el comportamiento de ellos, por consiguiente debe dar ejemplo de rigurosidad en el estricto cumplimiento de sus propias tareas.

La claridad, seguridad y discreción en el manejo de las situaciones difíciles son la garantía de una solución justa y acertada de los problemas. Trate de resolver de una manera concertada estas situaciones y consulte permanentemente con sus superiores (coordinadora y monitores).

En el trabajo de campo el supervisor debe estar atento para resolver oportunamente las situaciones difíciles que se presenten. **¿Qué HACER para desarrollar mejor el trabajo?** Los especialistas en estos temas han detectado algunos comportamientos que debe asumir el supervisor(a) y que garantizan un mejor desempeño en sus funciones:

1. El supervisor es el LIDER del equipo y, por tanto, debe mantener su condición de tal. En adición, el supervisor tiene un papel de ENLACE entre el equipo técnico central y la coordinadora de operaciones de campo.

2. El supervisor desarrolla su trabajo principalmente en el CAMPO al lado de los encuestadores.
3. Les proporciona el material, lo VERIFICA, lo REVISA, lo ANALIZA, lo ACEPTA, lo ENTREGA al personal encargado de la crítica; y se asegura que los miembros de su equipo actúen técnicamente de acuerdo a las instrucciones y socialmente de acuerdo a las funciones y representatividad que se les ha otorgado.
4. De otra parte, el supervisor recibe del coordinador de operaciones de campo, las instrucciones, los sectores a su cargo, los listados con las viviendas seleccionadas, etc. De la misma manera, devuelve al Coordinador los formularios y materiales auxiliares debidamente aplicados, los informes sobre su trabajo y los formularios de supervisión completos.

LO QUE DEBE HACER	LO QUE NO SE DEBE HACER
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Elaborar un programa de trabajo riguroso y ordenado que debe ser revisado con cada uno de los encuestadores y aceptado por éstos. ☞ Al enfrentar un problema no se deje llevar por la primera impresión o por opiniones de terceros, hable directamente con el encuestador responsable para tratar de llegar a una solución justa. Proceda de la misma manera con los informantes. ☞ Mantenga una comunicación permanente con los encuestadores, recuerde que son un equipo y que el éxito consiste en trabajar como tal. ☞ Trate a todos los encuestadores por igual. No manifieste preferencias por ninguno. ☞ Sea exigente y riguroso en el trabajo pero jamás prepotente o brusco, esto le ocasionaría rechazo del equipo. ☞ * Debe sujetarse a un programa de trabajo con actividades previamente establecidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Dar la impresión de responder a intereses del momento. ☞ Tomar decisiones de manera irreflexiva. ☞ Actuar con indiscreción frente a la problemática de un encuestador. ☞ Tener preferencias o mostrar mayores consideraciones por algunas personas del equipo. ☞ Manifestar rechazo o antipatía por los miembros de su equipo. ☞ Asumir posturas dictatoriales y prepotentes. ☞ No sujetarse a un programa acordado de trabajo.

La supervisión es una tarea fundamental para asegurar calidad, confiabilidad y altos niveles de cobertura y credibilidad de la Encuesta. Por lo tanto, los procedimientos de supervisión son cuantificables y controlables y de cumplimiento obligatorio.

No olvide que el supervisor debe ser también un excelente entrevistador ya que uno de sus principales deberes consiste en supervisar la labor de los encuestadores y del digitador.

CAPITULO II OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES

A. DEBERES, OBLIGACIONES Y FUNCIONES DEL SUPERVISOR:

1. Asistir y aprobar el curso de capacitación.
2. Tener pleno conocimiento y manejo de los manuales de instrucción, del Encuestador y del Supervisor.
3. Cumplir y hacer cumplir TODAS las normas establecidas en el Manual del Encuestador.
4. Asignar las cargas de trabajo y las tareas a los encuestadores de su equipo, y entregarles los materiales necesarios para su desempeño.
5. Observar y vigilar el cumplimiento de las tareas asignadas a cada uno de los encuestadores, resolver los problemas que encuentre e indicar la forma de realizar las correcciones del caso.
6. Recoger los formularios que han sido aplicados por los encuestadores, conforme el avance del trabajo en cada vivienda, para su revisión y traslado a digitación.
7. Revisar **diariamente** los formularios aplicados en los hogares con el fin de detectar a tiempo los errores; y ordenar y vigilar la corrección de los mismos.
8. Visitar permanentemente las Viviendas para asegurarse de la cobertura y calidad del trabajo.
9. Realizar los reportes necesarios sobre el desarrollo del trabajo de campo al coordinador de operaciones de campo y al personal del Equipo Técnico. En

estos informes debe establecer con claridad el estado de los trabajos, los problemas surgidos y hasta qué punto han sido resueltos.

11. El supervisor debe responder ante a la Coordinadora de Operaciones de Campo, por todos los trabajos asignados a su equipo.

12. El supervisor tiene a su cargo, también, funciones organizativas, administrativas y disciplinarias con el objetivo de mantener y asegurar la calidad y oportunidad de la información.

15. Comunicarse regularmente con sus superiores inmediatos e implementar sus instrucciones.

16. Hacer contactos con las autoridades locales para informar sobre el estudio y solicitar la colaboración y apoyo, conocer información sobre la ubicación de las viviendas, los caminos de acceso, etc.

B. SON PROHIBICIONES AL SUPERVISOR:

1. Divulgar la información obtenida como resultado de los trabajos de investigación.

2. Alterar los datos obtenidos o registrar datos falsos.

3. Apropiarse de los materiales entregados para la Encuesta.

4. Realizar actividades distintas a las de la Encuesta durante la permanencia en el campo.

5. Recoger información sobre viviendas no seleccionadas u ocupantes, o sobre temas no contemplados en los formularios.

6. Ofrecer regalos, empleo, pagos, etc. a los encuestados con el fin de obtener la información.

7. Realizar las tareas de toma de información acompañado de personas ajenas al equipo de trabajo.
8. Solicitar pagos o propinas a los habitantes de las viviendas.
9. Permitir que los encuestadores realicen la investigación utilizando normas diferentes a las establecidas en los manuales.
10. Permitir que los encuestadores no permanezcan el tiempo asignado en los sitios seleccionados en la encuesta.
11. ESTA TOTALMENTE PROHIBIDO OBTENER DATOS CON BASE EN REFERENCIAS O EN INFORMACION DE TERCERAS PERSONAS.
12. Aplicar el Formulario de Hogares, siempre y cuando sea estrictamente necesario. Esa tarea es responsabilidad del encuestador.
13. Queda totalmente prohibido consumir alcohol u otra droga durante el trabajo de campo.
14. Salirse del área de trabajo en donde se encuentran los sectores seleccionados.
15. Tener preferencias con alguna de las personas su cargo.

CAPITULO III

ORGANIZACION DEL TRABAJO DE CAMPO

Para el desarrollo de la Encuesta de Salud, se ha adaptado la siguiente organización y estructura:

Grupo Técnico - Operativo.

Este grupo tiene a su cargo el desarrollo de los aspectos técnicos del proyecto: metodología, instrumentos, capacitación, estrategias y procedimientos de recolección y procesamiento. Tendrá la función de la conducción técnica de la Encuesta.

Entre sus responsabilidades principales están:

1. La elaboración de la programación general de la Encuesta;
2. definición de los contenidos, temas y variables;
3. diseño y edición de los instrumentos, manuales y procedimientos para todas las etapas de la encuesta incluyendo el monitoreo, la supervisión y el seguimiento;
4. elaboración y prueba del programa de entrada de datos y organización de los trabajos de captura y verificación de los datos en el terreno;
5. elaboración de un plan de capacitación de supervisores, entrevistadores y digitadores.

CAPITULO IV

TAREAS ESPECÍFICAS DEL SUPERVISOR

En la etapa de aplicación de la Encuesta el supervisor tiene bajo su responsabilidad un conjunto de tareas de orden técnico y administrativo que debe realizar en tres momentos del operativo de campo: campo: antes de iniciarse el operativo, durante el operativo y posterior al operativo de campo.

A. TAREAS PREVIAS AL TRABAJO DE CAMPO

1. Conocimiento Temático

El Supervisor debe tener un conocimiento profundo de los objetivos, definiciones y normas para la aplicación de la encuesta. Por esta razón, tiene que estudiar con mayor detenimiento los Manuales del Encuestador, del Supervisor.

2. Conocimiento del Personal Asignado a su Equipo

De acuerdo con la organización del trabajo de campo, el supervisor tendrá bajo su responsabilidad a cuatro Encuestadores, a quienes tiene que conocer con suficiente anticipación e informarles sobre su plan de trabajo, el área de trabajo y el tiempo que durarán en el SEGMENTO.

3. Conocimiento del Área de Trabajo y Contacto con las Autoridades Locales

La ubicación previa en los planos o croquis de los segmentos asignados bajo su responsabilidad, es importante para asegurar la correcta distribución del personal y para disponer de más elementos en la distribución de las cargas de trabajo a los encuestadores del equipo.

Los supervisores reciben instrucciones respecto de la forma como deben comunicarse con las autoridades locales en relación con la encuesta explicar la presencia del equipo de trabajo, mencionar los objetivos del trabajo, el carácter confidencial de la encuesta, el tiempo aproximado que permanecerán en el área y pedirles su colaboración, sobre todo en los segmentos que se catalogarán como rojos.

4. Preparación de los Materiales

El Supervisor recibirá del Coordinador de operaciones de campo:

- a) Una lista con las asignaciones de las cargas de trabajo en términos de los segmentos seleccionados, para que el equipo de encuestadores cubra durante las diferentes etapas del trabajo de campo. El Supervisor realizará sus cargas de trabajo siguiendo el orden establecido en la muestra.

- b) En los sobres de cada segmento, en donde encontrará: los formularios de las Encuestas, la ENSA y el SF-36, el plano o mapa de ubicación.

- c) Los formularios de supervisión, entrega y recibo de materiales; y los formularios resumen de las actividades diarias y semanales.

Revise permanentemente los materiales, principalmente los formularios, con el fin de identificar posibles errores como: hojas en blanco, hojas mal encuadradas, hojas invertidas y hojas faltantes. Estas situaciones se deben detectar antes de iniciar el trabajo de campo.

Igualmente, solicite a los Encuestadores que realicen esta revisión antes de salir al terreno

5. Programación del Trabajo

Antes de iniciar el operativo de campo debe elaborar un plan en el que tome en cuenta las condiciones geográficas del lugar, las características de los hogares,

los Encuestadores y los segmentos que debe cubrir en el tiempo asignado tanto para el área urbana como para la rural.

El supervisor debe planificar las actividades del equipo, esto es: **distribución, acompañamiento, observación, supervisión, recepción y revisión** del material de trabajo de cada uno de los encuestadores; recepción y corrección de los formularios aplicados, entrega diaria de formularios a los críticos, recepción de formularios para corrección; comunicación con la Coordinadora que periódicamente revisará el estado y nivel de cumplimiento, calidad y cobertura de los trabajos.

Para este fin utilice el formato SE-3

FORMULARIO
SE-3
ENCUESTADOR Y
SUPERVISOR

Provincia: _____ Encuestador: _____
 Cantón: _____ Supervisor: _____
 Distrito: _____
 Segmento: _____

DÍA	ACTIVIDADES A REALIZAR	CUMPLIDAS <input type="checkbox"/>
1	a.	<input type="checkbox"/>
	b.	<input type="checkbox"/>
	c.	<input type="checkbox"/>
	d.	<input type="checkbox"/>
	e.	<input type="checkbox"/>
	f.	<input type="checkbox"/>
2	a.	<input type="checkbox"/>
	b.	<input type="checkbox"/>
	c.	<input type="checkbox"/>
	d.	<input type="checkbox"/>
	e.	<input type="checkbox"/>
	f.	<input type="checkbox"/>
3	a.	<input type="checkbox"/>
	b.	<input type="checkbox"/>
	c.	<input type="checkbox"/>
	d.	<input type="checkbox"/>
	e.	<input type="checkbox"/>
	f.	<input type="checkbox"/>
4	a.	<input type="checkbox"/>
	b.	<input type="checkbox"/>
	c.	<input type="checkbox"/>
	d.	<input type="checkbox"/>
	e.	<input type="checkbox"/>
	f.	<input type="checkbox"/>
5	a.	<input type="checkbox"/>
	b.	<input type="checkbox"/>
	c.	<input type="checkbox"/>
	d.	<input type="checkbox"/>
	e.	<input type="checkbox"/>

6. Cargas de Trabajo

El trabajo de campo se ha dividido en etapas, con el fin de establecer períodos de descanso y corrección de errores e inconsistencias. La organización de la encuesta y la asignación de las cargas de trabajo dependerán si los segmentos están ubicados en el área urbana y/o rural.

En una semana de encuesta, cada encuestador debe realizar al menos 25 encuestas en 6 días seguidos de trabajo.

El trabajo tendrá una duración de 35 días, 32 de trabajo y 3 de descanso. Los días de descanso serán al final de cada etapa que consistirán en la subdivisión geográfica. El trabajo asignado lo deben realizar dentro del tiempo establecido.

B. TAREAS DURANTE EL TRABAJO DE CAMPO

1. Asignación de Cargas de Trabajo y Distribución de Materiales

El Supervisor es el responsable de asignar los sectores seleccionados a los encuestadores de su equipo, en cada una de las etapas del trabajo. Para realizar esta tarea debe utilizar el formulario S-02. Además debe entregar los materiales auxiliares, formularios y carpetas, asegurándose que las carpetas cuenten con todos los materiales necesarios para la ubicación de las viviendas seleccionadas y la aplicación de las encuestas.

El Formulario S-2 tiene 5 partes. En la primera se registrará la identificación de los segmentos, el grupo de edad, la etapa que corresponde y el nombre del Supervisor y del Encuestador.

En la segunda parte se deben registrar los materiales y útiles que entrega al encuestador.

En la parte 3, debe registrar el número de cada uno de los formularios que entrega al encuestador para su tarea. Al finalizar Ud. debe recibir estos formularios y registrarlos en este formulario marcando un gancho y notando la fecha.

El número de formularios ENSA y SF-36 que entregue al encuestador, anótelos en la parte 4 y registra un gancho y la fecha cuando los reciba, proceda de la misma forma en el caso de material cartográfico, parte 5 del formulario.

FORMULARIO S - 2

ENTREGA Y RECEPCIÓN DE FORMULARIOS Y CARTOGRAFÍA

1. IDENTIFICACIÓN

a) Segmento: _____ b) Semana I: del ___ de _____ al ___ de _____

c) Nombre del Supervisor: _____ d) Nombre del Encuestador: _____

2. MATERIALES Y ÚTILES

Bolsa: ___ Tabla: ___ Gorra: ___ Capa: ___ Camiseta: ___ Lapicero:

___ Borradores: ___ Lápiz: ___ Sacapuntas ___

FORMULARIOS ENSA

ENTREGA

RECIBE FINAL

	FECHA: _____

5. MATERIAL CARTOGRAFICO

Plano
Mapa
Croquis

	FECHA: _____
	FECHA: _____
	FECHA: _____

FORMULARIOS SF-36

ENTREGA

RECIBE FINAL

	FECHA: _____

2. Reconocimiento del Terreno y Ubicación de los Encuestadores

Previamente al trabajo de aplicación de las encuestas y contando con el mapa del SEGMENTO a su cargo, es necesario que revise la cartografía existente, verificando la calidad y exactitud de la información contenida en ella.

Una vez en el campo, debe realizar con la coordinadora un reconocimiento del segmento asignado, de sus límites y de la ubicación exacta de las viviendas. Para este fin, deben estudiar el croquis de cada manzana con su respectivo listado de viviendas y ubicar al encuestador en la primera vivienda. Debe asegurar que, el encuestador, se ubique en el segmento asignado y que éste tiene claro sus límites: la vivienda de comienzo y de finalización.

Oriente al encuestador para que actualice el listado de viviendas, las viviendas “abandonadas” ahora pueden estar ocupadas con hogares presentes, viviendas ocupadas ahora pueden estar desocupadas o aparecer viviendas nuevas, etc. Para establecer el universo de viviendas a encuestar todos los encuestadores deben actualizar los listados de viviendas.

Durante el PRIMER DÍA de trabajo se ubicarán a todos los supervisores y se acordarán mecanismos tales como señas, número de timbrados telefónicos, etc. de comunicación diaria.

3. Observar Uno a Uno a los Encuestadores

El primer día de trabajo en el campo debe acompañar a uno de los encuestadores a la primera vivienda para observar la aplicación de la encuesta, y así, poder establecer las omisiones o errores que pueda cometer el encuestador.

En este proceso es fundamental que el supervisor no intervenga mientras el encuestador está haciendo la entrevista. Una vez se concluye la visita le indica

las fallas o errores observados y lo instruye sobre la forma correcta de corregirlos.

En el caso en que los errores cometidos por el encuestador sean incorregibles, comunique al Coordinador de operaciones de campo para que tome las medidas necesarias.

4. Verificación de Campo

Es comprobar en el terreno que los hogares entrevistados por el encuestador corresponden a las viviendas dentro del segmento seleccionado; y adicionalmente, verificar que la información se recogió conforme a la metodología indicada en el manual del encuestador y que es consistente.

Mediante visitas sistemáticas y periódicas debe asegurarse que los encuestadores realizan su trabajo en las viviendas seleccionadas. Estas, las debe hacer en las viviendas donde se encuentre trabajando el encuestador sin previo aviso. Por las condiciones propias del área rural, viviendas dispersas y acceso difícil, debe hacer un plan de verificación para poder realizar esta tarea.

5. Revisión del Trabajo Diario de los Encuestadores

El supervisor tiene la obligación de solicitar que el encuestador le entregue diariamente los formularios en el estado en que estén, completos o incompletos; con la información de todos o parte de los miembros del hogar, haya o no terminado totalmente la entrevista. Es decir, después de cada visita al hogar.

6. Revisión del Formulario

La carga de trabajo del encuestador es de una encuesta por segmento, esto significa que el supervisor debe revisar diariamente el trabajo realizado por cada uno de los encuestadores de su equipo, así sea únicamente la información correspondiente a una persona. El supervisor debe indicar que las correcciones de los errores se hagan en el terreno e insistir siempre en la

necesidad de obtener los datos de los informantes directos. Esta actividad la debe realizar durante todo el período de trabajo de campo. Para hacer la revisión de los formularios tenga en cuenta las siguientes observaciones:

- a) En lo posible revise el formulario con el encuestador, en especial al inicio de la investigación, para que se puedan corregir los errores que está cometiendo de manera sistemática.
- b) Revise todas las secciones, partes y preguntas y verifique que se hayan seguido las secuencias y flujos establecidos en cada pregunta.
- c) En ningún caso el supervisor debe hacer correcciones al formulario, sólo los debe indicar.
- d) Entregue el formulario al encuestador y explíquelo todos los errores encontrados y la indicación de las correcciones que tiene que hacer en el hogar entrevistado.
- e) Una vez que el encuestador ha realizado las correcciones, verifique que las haya efectuado correctamente y que la información obtenida sea consistente.

La revisión del formulario tiene como objetivo principal identificar los errores de aplicación y registro que pueden afectar la calidad y validez de la información recogida. Por esta razón, es muy importante que este procedimiento, que es de cumplimiento obligatorio, se haga de manera diaria y sistemática con el fin de garantizar que los datos obtenidos cumplen con todos los requisitos metodológicos con los que se diseñó.

Tenga en cuenta que los encuestadores pueden cometer tres fundamentales errores:

- 1) Los **errores de aplicación** que están relacionados principalmente con el manejo incorrecto de flujos o saltos, períodos de referencia, cobertura y grupos específicos de población.

2) Los **errores de registro** que se caracterizan por la anotación incorrecta de la información obtenida. Estos errores se presentan principalmente cuando el encuestador por descuido, registra los datos en la fila que corresponde a otra persona, obteniéndose como resultado final, niveles de información que ponen en duda la calidad y validez de los datos.

3) **Errores de Lógica** que consisten en registrar información en una sección que no guarda relación o lógica con otras partes de formulario

En los siguientes ejemplos se pueden observar las inconsistencias que se producen con este error: que niños o niñas menores de 5 años tengan información de fumado o consumo de alcohol; o que un porcentaje de mujeres mayores de 10 años tengan información de educación para la población en edad preescolar; o que los menores de 10 años sean médicos y trabajen en el hospital San Juan de Dios; etc. Para evitar que estos casos se produzcan y que por ende se invalide la información, el supervisor debe ser muy riguroso y sistemático en la revisión de los formularios.

REGISTRO DE TODOS LOS MIEMBROS DEL HOGAR

Revise cuidadosamente que el encuestador haya hecho correctamente el registro de los miembros del hogar en el orden establecido en las instrucciones. A partir del registro, el procedimiento de revisión es igual al procedimiento de aplicación: PERSONA POR PERSONA. Antes de iniciar la revisión detallada verifique que cada persona esté registrada en su fila correspondiente.

7) Entrega y Recepción de los Formularios de Hogar

El supervisor es el responsable de hacer cumplir a cabalidad las cargas de trabajo diarias asignadas a los encuestadores, con la oportunidad y la calidad requerida.

8. Tratamiento de las Inconsistencias

Con el listado de inconsistencias revise la información de los formularios que presentan problemas para poder determinar el tipo y naturaleza de los errores. Recuerde que los errores se deben corregir en el campo y que los responsables de esta tarea son los encuestadores. Para este efecto, el supervisor está en la obligación de ORDENAR al encuestador la corrección DE LOS ERRORES MEDIANTE UNA NUEVA VISITA A LOS HOGARES.

No admita correcciones o ajustes en sitios diferentes a los de las viviendas seleccionadas. Si se comprueba que las correcciones no se realizaron en los hogares respectivos, el supervisor debe informar inmediatamente a la Coordinadora para que ésta aplique medidas severas (este comportamiento puede ser causa de suspensión inmediata del contrato del encuestador y el supervisor) contra las personas que incurran en este tipo de prácticas.

NOTE que el supervisor es co-responsable de prácticas como las señaladas anteriormente si no informa a tiempo a sus superiores. Adjunte al formulario correspondiente el reporte de los errores de inconsistencias. NO OLVIDE QUE PERSONAS DEL GRUPO TECNICO ESTARAN VISITANDO TODOS LOS LUGARES DONDE SE REALIZA LA ENCUESTA Y VERIFICARAN TANTO EN LA OFICINA COMO EN EL TERRENO EL ESTADO DEL TRABAJO.

9. Tratamiento de las Viviendas en donde NO ES POSIBLE obtener Información

Como es de su conocimiento, para ENSA se ha diseñado una muestra con reemplazo. Lo anterior significa que podrá haber reemplazos en el caso de que las viviendas seleccionadas no resulten aptas para la encuesta o se obtenga una negativa sistemática de sus ocupantes a colaborar con la encuesta.

En cada segmento los encuestadores deben visitar todas las viviendas seleccionadas. Si encuentra viviendas no aptas o manifestaciones de no participación o rechazo, los encuestadores deben informar esta situación al

supervisor y éste debe certificar, verificar y comunicarla a la coordinadora y luego no olvide describirla en su informe semanal.

La tarea de verificar las situaciones de no respuesta se hace necesaria para evitar la presencia de actitudes de trabajo en las que predomina la tendencia al menor esfuerzo, típica de algunos entrevistadores.

El aceptar que en la vivienda seleccionada NO ES POSIBLE OBTENER LA INFORMACION es una tarea de responsabilidad exclusiva del supervisor. Esto significa que el encuestador debe informar detalladamente al supervisor de estas situaciones, para que éste revise cuidadosamente las causas que determinan que la vivienda seleccionada no se puede encuestar, para así descartar posibles errores del encuestador.

10. Causas de No Información en la Vivienda Seleccionada o de la presencia de Viviendas No Aptas

Aceptar que no es posible realizar la entrevista en la vivienda seleccionada sólo lo efectuará bajo las siguientes circunstancias:

1) Cuando exista rechazo total a la entrevista.

En estas situaciones es obligación del supervisor visitar personalmente los hogares en donde se hayan producido rechazos para explicar los objetivos del estudio y tratar de sensibilizar a las personas en la importancia de responder las preguntas, y de igual manera manifestar la disponibilidad que tendría el encuestador para ajustarse a los horarios y modalidades del hogar como una forma de facilitar la obtención de la información. Solamente en el caso en que estas gestiones resulten definitivamente infructuosas puede aceptar la situación de rechazo.

2) Cuando la vivienda seleccionada esté desocupada durante todo el tiempo que dure la encuesta; o cuando sea un local comercial en el que no habita ningún hogar.

Verifique personalmente estas situaciones.

3) Cuando encuentre viviendas seleccionadas sistemáticamente cerradas y en las que no es posible establecer su situación.

Este es el caso de viviendas habitadas con residentes temporalmente ausentes. Verifique con los vecinos esta situación. Suele ocurrir que los miembros del hogar llegan en las noches o los fines de semana, etc.

4) Cuando encuentra hogares habitados por extranjeros que no hablen en forma clara el Español o solo por menores.

5) Cuando la vivienda está habitada por personas que no son residentes habituales.

Es el caso de viviendas temporales, viviendas de trabajo o vacaciones.

Para prevenir un rechazo, es necesario que refuerce la instrucción sobre la PRESENTACION que el encuestador tiene que hacer en el hogar. Es decir, que se explique claramente la metodología de la encuesta y el volumen de la información que se les solicitará, la confidencialidad, la colaboración y los objetivos e importancia de la ENSA.

En los casos 2 a 5 debe preguntar por el tiempo que lleva la vivienda en esta situación; cuánto tiempo lleva desocupada, cuánto tiempo lleva como negocio, etc. Este dato es valioso para la posterior proyección de los datos.

11. Reuniones de trabajo

Para mantener el espíritu de grupo, una buena comunicación y un control permanente de las tareas, establezca reuniones periódicas y permanentes con el equipo de encuestadores. De igual manera, estas reuniones le van a hacer de gran ayuda para controlar el trabajo, impartir instrucciones, entregar y recibir

formularios y resolver consultas. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

a) Seleccione un lugar que considere adecuado para realizar las reuniones de trabajo.

b) Determine los días y las horas de reunión de acuerdo a las necesidades del trabajo. Lo más indicado es reunirse al menos una vez al día con cada encuestador. Si algún encuestador tiene cita en la vivienda y no puede asistir, póngase de acuerdo con él para reunirse cuando regrese de la entrevista.

c) Fije con el equipo de trabajo los días y las horas de reunión para entregar informes y materiales y recibir instrucciones. Trate de hacer las reuniones al menos una vez por semana o cuando las necesidades del trabajo lo hagan necesario. Informe de estas fechas a la Coordinadora de campo para que ésta pueda realizar las visitas de seguimiento y monitoreo. Dentro de los informes del desarrollo de las actividades exponga las novedades que se han presentado y los problemas puntuales que ameriten una decisión de la coordinadora, como por ejemplo, problemas de disciplina, falta de cumplimiento de cargas de trabajo, rechazos sistemáticos y continuos, etc.

12) Aplicación del Formulario de reentrevistas

Con la aplicación de este formulario el supervisor se asegura la confiabilidad y veracidad de la información que fue recabada por el encuestador, posteriormente confrontará la información obtenida con el usuario que el encuestador llenó en la vivienda seleccionada y que corresponde a la misma que visitó el supervisor.

13. Transporte

El Supervisor junto con la Coordinadora deberán programar la ruta diaria del vehículo asignado al trabajo de campo con el fin de utilizar adecuadamente este recurso. Recuerde que el transporte es de uso exclusivo para el desarrollo

del trabajo y que los encuestadores deben contar con este apoyo permanentemente. Por esta razón es muy importante que diariamente se elabore el horario para evitar improvisaciones que impidan el desarrollo normal de las actividades. De igual manera se recomienda que el equipo tenga una relación cordial y respetuosa con el conductor.

IMPORTANTE:

1. Es tarea de la Coordinadora la de dirigir adecuada y respetuosamente al conductor del vehículo a su cargo e incentivarlo para que colabore en las tareas de apoyo al equipo. El conductor puede apoyar el traslado de los encuestadores a los hogares, acompañar a encuestadores en las áreas difíciles y realizar otras tareas de importancia para el logro de los objetivos. Se debe tener en cuenta que no se deben descargar totalmente algunas de las labores de encuestadores y supervisores en el conductor, la solicitud de sus servicios son de apoyo.
2. El supervisor, además del buen trato y tacto en el manejo del equipo, debe mantener a cada miembro del equipo en las tareas asignadas y evitar todo tipo de "amiguismo" y arreglos en función de aspectos diferentes a las del trabajo.
3. El vehículo asignado al equipo es para las tareas del grupo. Sin embargo, para facilitar las funciones de la coordinadora, este vehículo debe estar disponible para los fines que esta considera pertinentes. Para este efecto, se deben coordinar adecuadamente los horarios, priorizando la ubicación de encuestadores y el transporte de materiales.

14. Otras Funciones

a. **Citas duplicadas.** En caso de que un encuestador a su cargo obtenga citas para encuestar en una misma fecha y hora, el supervisor debe solucionar esta situación teniendo en cuenta las cargas de trabajo de otros encuestadores, si alguno dispone de tiempo, le asignará la tarea de realizar una de las encuestas con cita duplicada, en caso contrario deberá realizarlo personalmente.

b. **Ausencia de encuestadores.** El supervisor debe informar oportunamente a la coordinadora la ausencia de encuestadores a su cargo, con el fin de tomar las medidas del caso y encontrar oportunamente los reemplazos o tomar las acciones más adecuadas.

c. **Acciones de retiro o despido de encuestadores.** Si un supervisor encuentra que el trabajo de un encuestador es deficiente y no reacciona positivamente a las solicitudes de mejoramiento de su trabajo o si comete faltas o realiza acciones claramente establecidas como indebidas, deberá solicitar la acción de retiro y despido y la correspondiente sustitución.

d. **Manejo de Fondo Especial.** El supervisor tendrá a su cargo el manejo de un fondo especial para sufragar algunos gastos imprevistos, etc. Para su correcto manejo el supervisor seguirá las normas administrativas y procedimientos que consiste básicamente en el manejo de una libreta de recibo, los que solicitarán a cada persona con la que se pague un servicio o un bien estipulado para estos casos.

e. **Autorización para utilizar informantes indirectos.** La metodología de la ENSA establece el uso de informantes directos para todas las personas de 18 años y más de edad, esta es la norma general de obligatorio cumplimiento. Sin embargo, pueden existir casos de personas ausentes, ancianos, enfermas, sordos mudos y otros, que pueden considerarse como excepciones por existir en el hogar personas que poseen la información solicitada en el formulario. Cuando en un hogar se encuentre ausente una persona (Jefe, estudiante, etc.) el encuestador podrá realizar la encuesta con una persona responsable del mismo, siempre y cuando, disponga de toda la información y previa autorización del Supervisor. Sin autorización del supervisor no se podrán utilizar informantes indirectos para el caso de personas de 18 años y más de edad del hogar. Para aquellos módulos del cuestionario de la ENSA que son aplicados a una población específica deberá tratar de consultarle a éstas personas, de no ser posible el supervisor deberá consultarle a la persona que esta haciendo la encuesta si conoce la información. En el caso de los niños menores y en las preguntas de percepción de salud hágalo a su encargado o madre.

Para el caso de la SF-36 deberá recordar que es para las personas mayores de 18 años que viven en el segmento y en otro hogar diferente a los entrevistados, pero si por alguna razón como en las zonas rurales los hogares están muy dispersos entonces entreviste a una persona del hogar diferente a la que esta haciendo la mayor parte del cuestionario ENSA.

C. ACTIVIDADES PERMANENTES

1. Organización del Trabajo Diario

Para cumplir satisfactoriamente las tareas encomendadas es necesario que organice diariamente y de manera sistemática su trabajo y el de cada uno de los encuestadores a su cargo.

Tenga especial cuidado en establecer claramente el horario de las siguientes actividades:

- a) Reuniones de trabajo con los Encuestadores.
- b) Reuniones con la Coordinadora de Campo.
- c) Visitas iniciales con los Encuestadores.
- d) Revisión de formularios con los Encuestadores.

2. Disciplina

Uno de los requisitos que conducen al éxito en el trabajo de campo es el comportamiento de los miembros del equipo (incluyendo al chófer) durante el tiempo de descanso. Si bien, el uso del tiempo libre no es de competencia del Proyecto y por ende del Supervisor, el prestigio institucional y el desarrollo del trabajo pueden ser afectados por conductas inapropiadas que pueden conllevar a situaciones de riesgo tanto personal como del trabajo mismo. Dentro de este contexto, una de las responsabilidades del Supervisor que requiere la mayor delicadeza y discreción es la de mantener la disciplina y buen comportamiento del equipo fuera de las horas de trabajo.

3. Reconocimiento

El reconocimiento del esfuerzo y de los logros alcanzados en el trabajo es un elemento esencial en la motivación de los encuestadores para que desarrollen con mayor interés sus tareas. Por esta razón, es importante que el supervisor tenga la capacidad de reconocer a tiempo y con justicia el buen desempeño en el trabajo del personal que está bajo su responsabilidad.

4. Manejo del Material

El supervisor debe tomar las medidas necesarias para el manejo del material de trabajo, tanto el utilizado como el que no ha sido utilizado. Todo el material debe ser cuidadosamente manipulado, mantenido, custodiado e identificado para garantizar su entrega, traslado y archivo.

5. Informes al Grupo Técnico

Además de las relaciones permanentes de trabajo con la Coordinadora y la aplicación de los formularios de control y resumen, el Supervisor debe informar sobre los resultados obtenidos, los problemas encontrados, las soluciones aplicadas y las apreciaciones sobre el desarrollo del trabajo de campo.

Miembros del Grupo Técnico realizarán visitas periódicas (semanales) de monitoreo, seguimiento y control a todos los lugares seleccionados en la encuesta. En estas visitas se entrevistarán con los Supervisores, Encuestadores, observarán y supervisarán el trabajo realizado en los sectores, viviendas y hogares seleccionados.

6. Archivo

Los supervisores recibirán por cada segmento una caja diseñada especialmente para archivar los formularios al finalizar el trabajo de cada segmento. En esta caja se depositarán los formularios aplicados, los formularios de ENSA y SF-36 del encuestador, los formularios del supervisor, y todo el material cartográfico.

CAPITULO V

CONTROL DE LAS ENTREVISTAS

Para registrar la información del Control de las Entrevistas, la primera hoja del Formulario de Hogar, tenga en cuenta las siguientes instrucciones:

1. Corresponde al supervisor registrar la información SUPERVISOR
2. Corresponde al encuestador registrar la información ENCUESTADOR.
3. Corresponde al digitador registrar la información DIGITADOR y así sucesivamente.

A. CONTROL DEL SUPERVISOR

El encuestador debe entregar el formulario para revisión del supervisor cada vez que realice una visita al hogar. Por consiguiente, el resultado de la revisión o verificación (control del trabajo del encuestador) se hará, al igual que el del encuestador, visita por visita.

1. ENTREGAS. Se han diseñado una de registro para la entrega del formulario. Utilice una fila por cada entrega.

2. FECHA RECIBO. Anote el número del mes y el día que recibe de parte del encuestador el formulario aplicado.

3. RESULTADO:

ACEPTACION TOTAL Si al revisar el formulario encuentra la información consistente, completa y lista.

ACEPTACION PARCIAL. Cuando la encuesta no está completa porque le falta la información de alguno de los miembros del hogar.

4. OBSERVACIONES. Escriba según el caso las razones específicas que tiene para una aceptación parcial de la encuesta para que el encuestador conozca las acciones que debe tomar.

5. FIRMA DE RECIBIDO. Cuando el formulario es recibido por el encuestador, éste firmará en la columna correspondiente.

Revise permanentemente que los encuestadores registren la información en el CONTROL DEL ENCUESTADOR. Esto le permitirá revisar la consistencia de la información y detectar posibles errores, que debe corregir el encuestador en el hogar y en el tiempo que permanece en el lugar.

5. PROBLEMAS ENCONTRADOS

Describa en forma clara y detallada todos los inconvenientes y problemas encontrados en el campo a nivel de cada UPM y de cada encuestador. Esta información permitirá tomar las soluciones adecuadas de forma homogénea para todas las regiones.

Incluya en esta parte en forma detallada las razones por las cuales no se pudo hacer la encuesta en la vivienda seleccionada.

La explicación debe estar antecedida por la razón de No Información Registrada, y adicionalmente, como se indica, debe incluir el tiempo que llevan los negocios, las viviendas desocupadas, las viviendas de usos temporales, las viviendas en construcción y los hogares temporalmente ausentes (nadie en casa).

Ejemplo:

Casa 6 Razón: Rechazo Solución: Las personas de este Hogar, después de tres visitas, incluidas visitas del supervisor se niegan a dar información porque en nada los va a beneficiar.

Vivienda No.10 ESTABLECIMIENTO: La vivienda seleccionada es una tienda y en ella no vive ningún hogar. Esta tienda lleva más o menos 8 meses en este sitio.

6. SOLUCIONES APLICADAS

De la misma forma, describa detalladamente las soluciones dadas a cada uno de los problemas presentados. Esta información ayudará a evaluar y a socializar los procedimientos utilizados a nivel nacional.

7. OBSERVACIONES

Escriba en forma clara toda la información que considere que es importante para el Estudio y para la descripción de su trabajo y de los problemas encontrados.

8. ORGANIZACIÓN DE TAREAS DIARIAS

Es muy importante que el Supervisor tenga claridad de la dimensión del trabajo diario que debe realizar para cumplir con los objetivos propuestos en el estudio. La improvisación sólo conduce al desorden, a la pérdida de tiempo y control del trabajo. Por estas razones, se parte del principio de que la organización sistemática de las tareas diaria permite racionalizar el uso del tiempo, conocer con certeza cuál es la evolución del trabajo y por consiguiente cumplir con éxito el operativo de campo.

Para programar el trabajo del día tenga presente las siguientes recomendaciones:

- 1ro. Identifique todos los días las actividades que deben realizar en el campo, tanto los encuestadores, como las que debe realizar usted mismo;
- 2do. Elabore el recorrido del vehículo para garantizar que todos van a disponer del transporte en el momento en que lo necesiten;
- 3ro. Planifique adecuadamente la entrega de los instrumentos a los encuestadores y verifique que éstos dispondrán de ellos en forma óptima.
- 4to. Establezca un horario diario de revisión de formularios.
- 5to. Identifique las tareas de "escritorio", tanto las del supervisor como las de los encuestadores.

PROCEDIMIENTO

Elabore un horario que contenga las tareas diarias con la siguiente información:

A) Actividades en el campo

1. Los Encuestadores

Visita a las Viviendas: Cada encuestador del equipo debe identificar las viviendas que va a visitar, de tal forma que usted pueda ubicarlos, sea para comprobar que están cumpliendo la visita al hogar, para revisar la información recolectada, entrevista con informante, ubicación de un informante, corrección de inconsistencias, etc., supervisar la entrevista o para cualquiera otra tarea que usted estime apropiada.

2. El Supervisor:

Para elaborar su horario diario de trabajo en el campo, tenga en cuenta las actividades que debe cumplir de manera sistemática:

- * Visitas iniciales con los Encuestadores.
- * Llenado del Formulario de Supervisión
- * Visitas permanentes de control de ubicación del encuestador en la vivienda seleccionada, para la aplicación correcta de los formularios.
- * Revisión detallada de formularios.
- * Entrega y recepción de formularios.

3. Recorrido del vehículo:

Una vez ha cumplido con los dos puntos anteriores puede diseñar con toda claridad el recorrido del vehículo.

B) Actividades de "escritorio"

1. Los encuestadores

Elabore diariamente el horario de las tareas con los encuestadores describiendo claramente las actividades a realizar: reunión de trabajo, revisión de formularios, etc.

2. El Supervisor

Para organizar el horario de estas tareas debe tener presente las tareas mencionadas. Es importante que conserve la programación diaria porque le sirve para elaborar todos los informes semanales y además porque la debe entregar como anexo en los mismos.

Referencias

Programa de Mejoramiento de Encuestas de Hogares. MECOVI. 2002.

Y RECUERDE QUE DE SU BUEN DESEMPEÑO DEPENDE LA CALIDAD DE LAS ENCUESTAS.