

Departamento Administrativo Nacional de Estadística



**Dirección de Metodología y Producción
Estadística - DIMPE**

**Manual de Formatos de Monitoreo
ENCUESTA DE CULTURA 2010**

Octubre 2010

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO DEL MANUAL	3
3. LINEAMIENTOS GENERALES	3
4. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO	4
4.1. Reunión inicial con el coordinador de la encuesta, el asistente técnico y el coordinador de campo.....	5
4.2 Reunión con el personal de campo (coordinador de campo, supervisores, encuestadores y sensibilizadores)	6
4.3 Re-entrevistas a hogares encuestados	6
5. ACOMPAÑAMIENTO A SENSIBILIZADORES, ENCUESTADORES Y SUPERVISORES (FORMATOS A, B Y C)	7
5.1 Acompañamiento a sensibilizadores:	7
5.2 Acompañamiento a encuestadores:	7
5.3 Acompañamiento a supervisores:	8
5.4 Revisión de encuestas de hogar	8
5.5 Realización de reuniones	9
6. ACOMPAÑAMIENTO DE LOS COORDINADORES DE CAMPO Y APOYOS INFORMÁTICOS.	10
7. SUMINISTRO Y MANEJO DE MATERIALES.	10
8. INFORME TÉCNICO DEL MONITOREO	10

1. INTRODUCCIÓN

La evaluación de los procesos de recolección, ha incluido la participación de las diferentes dependencias del DANE. Producto de este proceso ha surgido reiteradamente la necesidad de implementar un sistema de control de calidad permanente, sistemático y estructurado, frente a las dificultades que puede acarrear la contratación de personal de campo durante un lapso de tiempo corto¹.

Motivados en lo anterior, se han emprendido varios proyectos, entre ellos la Gran Encuesta Integrada de Hogares –GEIH- y la Encuesta de calidad de Vida, que han venido alimentándose y que comprenden las siguientes actividades, las cuales también se desarrollaran para la Encuesta de Consuno Cultural del año 2010

- ✓ Evaluación regular a personal de campo.
- ✓ Revisión de la cobertura y calidad de la información por parte del DANE Central.

Para los efectos del presente Manual el rol de *MONITOR* será ejercido por el personal encargado de realizar la Supervisión Técnica y operativa en cada una de las ciudades asignadas para tal propósito.

MISIÓN

La misión del DANE es producir y difundir información estadística estratégica para la toma de decisiones en el desarrollo económico y social del país. A partir de su liderazgo técnico ejercer la regulación del sistema estadístico nacional

2. OBJETIVO DEL MANUAL

Probar, evaluar y afinar los instrumentos y métodos de seguimiento para los procesos del operativo de campo de la Encuesta de Cultura 2010

3. LINEAMIENTOS GENERALES

¹ Dentro de estas dificultades se destacan: la mecanización del trabajo de campo, la cual puede afectar la calidad de la información o la inclusión de errores sistemáticos por parte de alguna de las personas que intervienen en la recolección, introduciendo errores de gran magnitud en los resultados de la encuesta.

El proceso de seguimiento operativo tiene como objetivo realizar un examen permanente y continuo de la ejecución de las principales tareas de la fase operativa de la Encuesta de Cultura 2010, y brindar el apoyo técnico-metodológico en el momento oportuno.

El monitoreo es un proceso que involucra una tercera instancia encargada de realizar revisiones de rutina del trabajo de **todo el personal operativo** para asegurar que los conceptos y procedimientos sean entendidos y aplicados correctamente, de esta manera, alcanzar y mantener un alto nivel de calidad en el desempeño, teniendo en cuenta que en ningún caso, esta labor deberá entorpecer, ni afectar la intensidad y seriedad de la labor del equipo de campo.

El seguimiento operativo y la supervisión técnica de la encuesta en sus aspectos logísticos y temáticos estarán a cargo del personal del DANE Central así como de los asistentes técnicos de la encuesta y de los coordinadores de campo en cada subselección.

El monitoreo permite asegurar que los diferentes procesos involucrados en la toma de información se están desarrollando de acuerdo con la metodología y las instrucciones impartidas en los diferentes manuales y posibilita dar solución oportuna a los casos no especificados en alguno de los procesos y que deben tener una revisión particular por parte del personal responsable de las diferentes áreas.

Dados estos objetivos, el monitoreo comprende diferentes herramientas que permiten obtener información acerca de dos aspectos fundamentales:

1. Aplicación de la metodología.
2. Calidad de la información recolectada.

Por último y de acuerdo a la importancia de ésta etapa dentro del desarrollo de la encuesta, se conformarán archivos de los procesos de monitoreo por sede y subselección lo que permitirá tener la información consolidada y posibilitará hacer un seguimiento del desempeño de los grupos de trabajo.

4. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Las actividades de proceso de monitoreo aseguran que todos los procesos relacionados con la fase operativa -sensibilización, recolección, supervisión, coordinación de campo, transmisión de datos y manejo de materiales- sean examinados. De esta manera, el desarrollo del monitoreo contempla las siguientes actividades:

1. Reunión de presentación con Coordinador Operativo y/o Director Territorial o Jefe de Oficina, con el objeto de presentar el fin de la comisión
2. Reunión inicial con el Coordinador de la encuesta, Asistente técnico y Coordinador de campo para determinar el estado de la recolección y el desenvolvimiento del grupo.
3. Acompañamiento en campo a sensibilizadores.
4. Acompañamiento en campo a los supervisores y encuestadores.
5. Revisión del resultado final de la entrevista

6. Realización de re-entrevistas
7. Observar el manejo de formatos y materiales
8. Realización de reuniones con personal de campo y de oficina para retroalimentar lo observado en campo y aclarar conceptos y dudas

Debido a que la Encuesta de Cultura 2010 se realizará en un lapso de tiempo relativamente corto (42 días como máximo), las actividades de monitoreo se efectuarán de forma permanente y llevadas a cabo en su totalidad.

Para la elección de los grupos a monitorear debe tenerse en cuenta:

- ✓ Si se trata del primer monitoreo, a su llegada a la ciudad el monitor deberá inicialmente presentarse al Director Territorial o al jefe de la subsede, explicando el motivo de su visita para posteriormente reunirse con el coordinador de la encuesta o con el asistente técnico, con el fin de obtener una visión global del desarrollo del operativo en cuanto a desenvolvimiento de los grupos y determinar aquellos que han presentado mayores dificultades o cuyo desempeño no ha sido el más adecuado.
- ✓ Cuando la etapa de monitoreo esté avanzada, el monitor deberá previamente a su desplazamiento consultar el archivo de monitoreo de la encuesta, para determinar qué grupos se han monitoreado (Supervisiones técnicas por parte del personal de la Sede, Subsede o del DANE Central) hasta el momento con el fin de escoger aquellos a los que todavía no se les ha hecho seguimiento. En caso de que todos los grupos hayan sido monitoreados, se procederá a observar en el archivo los resultados que se han obtenido en los monitoreos anteriores con el fin de seleccionar aquellos que presentaron mayores problemas.

Para el desarrollo de estas actividades, se cuenta con varios formatos, los cuales deberán diligenciarse para cada grupo de recolección.

A continuación se describe cada una de las etapas del monitoreo, así como los instrumentos a utilizar durante su realización:

4.1. Reunión inicial con el coordinador de la encuesta, el asistente técnico y el coordinador de campo.

Esta reunión es de especial importancia, pues permite obtener una visión global del desarrollo del operativo, sirviendo como punto de partida para las labores de monitoreo posteriores.

Dentro de los aspectos que deben considerarse en esta reunión se tienen:

- ✓ **Desenvolvimiento de los grupos:** Deberá indagarse sobre las fallas detectadas en cada uno de los grupos de recolección, así como las soluciones adoptadas.

- ✓ **Aspectos operativos:** Incluya las inquietudes, recomendaciones y sugerencias que señalen el coordinador o el asistente sobre aspectos como las cargas de trabajo, el transporte asignado, la cobertura de la encuesta, entre otros.
- ✓ **Aspectos metodológicos y conceptuales:** Recoja las inquietudes acerca de las debilidades, recomendaciones y deficiencias que se hayan detectado en manuales, formularios y formatos.
- ✓ **Muestra:** Refiérase a las dificultades encontradas en la muestra, en lo concerniente a los sectores y segmentos de difícil acceso.
- ✓ **Materiales:** Pídale al coordinador de la encuesta, al asistente y al coordinador de campo, evaluar el suministro de materiales, lo cual incluye la oportunidad en cantidad y momento de la llegada de manuales, formularios, formatos y demás materiales necesarios para el desarrollo de la encuesta.



4.2 Reunión con el personal de campo (coordinador de campo, supervisores, encuestadores y sensibilizadores)

Para determinar el estado de la recolección y el desenvolvimiento de los grupos, una vez definido el o los grupos, el monitor deberá reunirse con el personal de campo, con el fin de conocer el estado del proceso de recolección y obtener un panorama general del desempeño del grupo. Esta reunión debe permitirle a cada rol, expresar las dificultades de tipo operativo, conceptual o metodológico que han enfrentado, y en caso de ser factible, se darán las soluciones inmediatas o se remitirán posteriormente al DANE Central.


4.3 Re-entrevistas a hogares encuestados

El monitor deberá ir sólo y realizar una re-entrevista por encuestador, para lo cual utilizará el formato diseñado para tal labor.

Una vez realizada la re-entrevista el monitor confrontará la información con la consignada en el formulario y de acuerdo a los resultados procederá de la siguiente manera:

1. En caso de diferencias no significativas deberá dejarse la información tal cual tanto en el formato de re-entrevista como en el formulario.
2. Si el monitor encuentra diferencias que a su juicio sean **sustanciales** procederá a analizar con el encuestador el motivo de las discrepancias, con el fin de determinar:
 -  Si los errores tienen como origen problemas de tipo conceptual. En este caso, deberán hacerse las aclaraciones respectivas, y si es necesario, en presencia del supervisor, solicitar al encuestador el regreso al hogar.
 -  Si los errores son de tipo metodológico, como diligenciamiento del cuestionario con informante no adecuado. En este caso, el monitor deberá solicitarle al encuestador,

en presencia del supervisor, la búsqueda de informante directo y verificar que así se haga. Adicionalmente, se deberá reforzar el seguimiento a esta persona, en especial lo relacionado con acompañamiento.

-  Si en otros hogares se encuentra que el encuestador reincide en los errores detectados o se **comprueba** falsificación de información, deberá comunicársele de inmediato al coordinador de la encuesta en el DANE Central.

5. ACOMPAÑAMIENTO A SENSIBILIZADORES, ENCUESTADORES Y SUPERVISORES (FORMATOS A, B Y C)

5.1 Acompañamiento a sensibilizadores:

Para verificar el buen desempeño de las funciones de los sensibilizadores, deberá utilizarse el formato A, el cual contempla los siguientes aspectos:

- ✓ Reconocimiento de AG Asignada
- ✓ Verificación de los hogares seleccionados
- ✓ Presentación de la encuesta
- ✓ Entrega de notificaciones
- ✓ Diligenciamiento del formato
- ✓ Puntualidad

5.2 Acompañamiento a encuestadores:

El monitor deberá estar presente como mínimo en una entrevista realizada por cada encuestador. Con el fin de que el acompañamiento no cause incomodidad al hogar ni posteriores dificultades para la continuación de la encuesta, es de especial importancia que el monitor ingrese al hogar previo consentimiento del informante para lo cual deberá coordinar con el encuestador y pedirle que anuncie su visita, en este sentido siempre que se efectúe acompañamiento, el monitor deberá llegar antes o con el encuestador a la vivienda, nunca ingresar en forma abrupta ni interrumpir la encuesta.

Para realizar esta labor diligencie el formato B el cual contempla la evaluación de los siguientes aspectos:

- ✓ **Técnicas de entrevista:** Involucra la presentación y acceso al hogar, presentación personal, etc.
- ✓ **Seguimiento metodológico:** Se pretende evaluar si el encuestador está desempeñando su trabajo de acuerdo a los parámetros establecidos en cuanto a diligenciamiento, toma de información de acuerdo a los informantes establecidos, entre otros.

- ✓ **Dominio conceptual:** Se refiere al dominio que tiene el encuestador sobre los distintos temas que involucra la encuesta para lo cual se indagará al supervisor si el encuestador resuelve adecuadamente las preguntas de los hogares, realiza correctamente el sondeo para obtener las respuestas adecuadas, entre otros.

Una vez finalizada la visita y la revisión del formulario, se harán las observaciones respectivas al encuestador. Aún así, en las reuniones a realizar con todo el grupo, sin mencionar nombres, deberán manifestarse los errores o problemas encontrados pues es posible que estos sean recurrentes en los otros encuestadores.

En el caso en que durante el acompañamiento se detecten deficiencias graves en un encuestador, tales como utilización de informantes inadecuados, sondeo deficiente, vacíos conceptuales importantes, entre otros, deberán programarse otros acompañamientos con el fin de observar la evolución de su desempeño, si no se observa mejoría deberá reportársele al supervisor con el fin de que éste realice un seguimiento y apoyo más exhaustivo a esta persona.

5.3 Acompañamiento a supervisores:

En cuanto al desempeño de las funciones del supervisor, deberá utilizarse el Formato C, el cual contempla los siguientes aspectos:

- Organización del trabajo de campo
- Técnicas de entrevista
- Manejo del operativo de campo
- Observaciones especiales

5.4 Revisión de encuestas de hogar

Se deberán seleccionar por lo menos 2 encuestas completas por encuestador, en lo posible que ya hayan sido revisadas por el supervisor, puesto que a partir de esta revisión puede evaluarse simultáneamente el desempeño del encuestador y del supervisor.

Con respecto a la forma de detectar los problemas de tipo conceptual en la revisión de las encuestas, es de gran utilidad registrar todas las aclaraciones del encuestador en las "Observaciones" para explicar respuestas o para manifestar la duda en el diligenciamiento de las mismas y observar si se ajustan a las respuestas consignadas.

De acuerdo al resultado obtenido en la revisión, se deberá:

- ✓ Si los errores son pocos, es decir que no ameritan rehacer capítulos o evidencian vacíos conceptuales menores, se deberán hacer las observaciones y aclaraciones conceptuales o metodológicas respectivas en las reuniones con todo el grupo. Sin

embargo, si se observan deficiencias en la revisión realizada por el supervisor, en privado se deberán hacer las observaciones pertinentes, con el fin de no provocar pérdida de credibilidad hacia el supervisor por parte de los encuestadores.

- ✓ Si se presentan errores cuya solución amerita rehacer capítulos enteros o si éstos evidencian fallas conceptuales importantes, deberá hacerse un seguimiento más exhaustivo tanto al encuestador como al supervisor y reportar por escrito ésta situación al coordinador de la encuesta.

En los casos en que la gravedad de los errores amerita el regreso al hogar, el monitor deberá determinar si para efectuar las correcciones deberán ir:

- ✓ El supervisor y el encuestador, cuando haya necesidad de rehacer capítulos enteros o cuando se observa que es necesario el refuerzo del supervisor por los problemas metodológicos o conceptuales que se evidencian en el encuestador.
- ✓ Sólo el encuestador, cuando después de hablar con él y explicarle los errores cometidos se observa que está en capacidad de solucionar los problemas, lo cual deberá hacerse en presencia del supervisor.

Si el grupo en su totalidad presenta fallas conceptuales y deficiencias que evidencian que ninguno está en capacidad de hacer las correcciones pertinentes, deberá informarse de inmediato al coordinador de la encuesta.

5.5 Realización de reuniones

Con el fin de sacar el máximo provecho de la presencia del monitor, en lo posible deberán realizarse diariamente reuniones con personal de campo y oficina, las cuales deberán programarse teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo del supervisor y los encuestadores, de manera tal que no entorpezca el proceso de recolección y cuya duración no exceda una hora.

Las reuniones deben contemplar dos etapas: La primera en la cual el monitor comenta las fallas conceptuales, errores, deficiencias y dificultades que ha observado en la toma de información por parte de los encuestadores, los cuales se hallan consignados en los formatos de encuestadores y supervisores. Posteriormente se pedirá a los encuestadores y al supervisor que comenten aquellos casos especiales, dudas conceptuales o metodológicas que han encontrado para la toma de información, de los cuales deberá tomar atenta nota el monitor, de igual forma deberán consignarse las fallas conceptuales que se evidencian en las explicaciones o aclaraciones que se hagan.

Durante las reuniones aparecerán problemas que pueden tener solución inmediata por parte del monitor, así como otros, sobre cuya solución no se tiene seguridad o no se sabe la respuesta y por tanto merecen la revisión particular por parte del equipo técnico de DANE Central. En este sentido, es de especial importancia recalcar que **en ningún caso**

deberán darse soluciones cuando no se tiene la absoluta seguridad de las instrucciones que se está impartiendo.

Recuerde:

Es mejor dejar soluciones pendientes que suministrar procedimientos o respuestas erróneas que posteriormente serán más difíciles de remediar, además se creará desconfianza y confusión entre coordinadores de campo, supervisores y encuestadores cuando se reciban nuevas instrucciones

Los cuatro puntos anteriores son fundamentales para el seguimiento del proceso de recolección en particular y proporcionan las herramientas necesarias para evaluar el rendimiento del supervisor y los encuestadores, y determinar la necesidad de un seguimiento más estricto o de adoptar medidas como recapacitación al grupo en los capítulos problema, la cual deberá efectuar de inmediato el monitor utilizando máximo medio día e informando esta situación al coordinador de la encuesta.

6. ACOMPAÑAMIENTO DE LOS COORDINADORES DE CAMPO Y APOYOS INFORMÁTICOS.

Es importante revisar las funciones del equipo que se encuentra en las oficinas, para lo cual se diligenciará el formato D.

Es elemental detectar que se tengan claras las fechas de los cronogramas de actividades y que se le esté prestando atención a su estricto cumplimiento. También se evaluará el nivel de comunicación con el cargo jerárquico inmediatamente anterior, el manejo de los recursos y el cumplimiento de los protocolos.

7. SUMINISTRO Y MANEJO DE MATERIALES.

Este último aspecto se monitoreará utilizando el formato E, el cual contempla el análisis del suministro y manejo de los materiales.

Materiales de recolección y supervisión: se observará la oportunidad en la cantidad y llegada de DMC, implementos de trabajo (carnés, chalecos, tarjetas SD, formularios análogos, cargadores), y formatos especiales de recolección.

8. INFORME TÉCNICO DEL MONITOREO

Una vez cumplida la comisión se dispone de dos días hábiles para consolidar el informe y entregarlo a la Coordinación de Logística de la Encuesta de Cultura 2010 en el DANE Central, quien determinará el procedimiento a seguir.

A continuación se describen los lineamientos y principios para la preparación de informes técnicos del monitoreo de la Encuesta de Cultura 2010.

- ◆ **El informe debe ser objetivo**, esto es dando igual peso a los aspectos positivos y negativos. Cada aspecto evaluado debe ser descrito con exactitud y a profundidad para garantizar que las decisiones que se tomen sean los más acordes y convenientes teniendo en cuenta cada situación en particular.
- ◆ **El informe debe ser claro y preciso**, esto es centrado únicamente en los aspectos que se están evaluando, dejando de lado aspectos irrelevantes, confusos o que puedan inducir a interpretaciones erróneas.
- ◆ **El informe debe ser estrictamente técnico**, y por lo tanto no deben aparecer juicios de valor.
- ◆ **El informe debe ser integral y coherente**: esto es que se traten en conjunto todos los aspectos a evaluar, evitando que aparezcan contradicciones.
- ◆ **Su contenido debe evaluar los siguientes cuatro puntos:**
 1. **En recolección**: el documento debe tratar aspectos como: manejo de cartografía; comprensión de conceptos; diligenciamiento del formulario; comprensión de las preguntas tanto por parte del encuestador como del informante; problemas particulares de las áreas de trabajo como disponibilidad de transporte, seguridad; evacuación de las cargas de trabajo; disposición del personal de campo para realizar el trabajo; plan para visitas de encuestas incompletas y rechazos; temas en los cuales el personal presenta deficiencias y que requiere capacitación adicional.
 2. **Supervisión**: Básicamente se debe tener en cuenta el cumplimiento de la función del supervisor como: acceso a las viviendas; manejo del grupo; ubicación del personal en campo; acompañamiento a encuestadores; sensibilización a los hogares del segmento; revisión completa del material en campo; re-entrevistas para verificar casos dudosos, inconsistentes o de cobertura; resolución de dudas al personal y al informante, manejo de encuestas incompletas y rechazos, diligenciamiento de formatos.
 3. **Transmisión datos**: Seguimiento del protocolo de transmisión de datos al DANE Central.
 4. Igualmente deben describirse aquellos aspectos que merecen una revisión por parte de cualquiera de las áreas técnica, operativa o de sistemas de la encuesta, así mismo deben especificarse las medidas o acciones que se tomaron como capacitación, devolución de formularios a terreno, etc.