

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA - DANE

DIRECCION DE ESTADISTICAS BASICAS

MANUAL DE SUPERVISION

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE VIDA 1.993.

Formulario Urbano

DIVISION DE ESTUDIOS SECTORIALES
EQUIPO ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA

Santafé de Bogotá D.C., Noviembre de 1993

CONTENIDO

INTRODUCCION

I. ORGANIZACION DEL TRABAJO DE CAMPO

- A. Generalidades
- B. Funciones del supervisor

II. INSTRUCCIONES GENERALES

III. MANEJO DE LA CARPETA DE MUESTRA

IV. SELECCION DE LAS VIVIENDAS

V. DESCRIPCION Y DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS

- A. Informe de recorrido
- B. Control de Supervisión

VI. CONTROL DE LA MUESTRA

VII. REVISION Y PRECRITICA DE LOS FORMULARIOS

VIII. CALIDAD DE LA INFORMACION

- A. Verificación de la Información
- B. Acompañamiento al entrevistador

ANEXO 1: FORMATO INFORME DE RECORRIDO

ANEXO 2: FORMATO CONTROL DE SUPERVISION

INTRODUCCION

El supervisor es la persona encargada de controlar, tanto en el terreno como en la oficina, que el trabajo de los entrevistadores se desarrolle de acuerdo a la metodología definida por el DANE para la recolección y de hacer cumplir el plan de trabajo previsto para esta encuesta.

Este control se ejerce a través de una serie de actividades programadas para el supervisor y también mediante su propia iniciativa.

El Manual que a continuación se presenta contiene las funciones y normas que debe seguir el supervisor en su trabajo de campo.

I. ORGANIZACION DEL TRABAJO DE CAMPO

A. Generalidades:

La Encuesta Nacional de Calidad de Vida es un proyecto cuya magnitud requiere de una organización que permita adelantar eficientemente la operación de campo. Para el efecto las regionales del DANE ubicadas en las ciudades de Bogotá, Cali Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Manizales, tendrán a su cargo la coordinación y ejecución de la encuesta en los respectivos Departamentos, a través de una persona de planta, que será el Coordinador General del proyecto en la respectiva Regional y será el responsable de la aplicación de la encuesta, tanto en los aspectos técnicos como administrativos.

En estas ciudades, adicionalmente existirá personal supernumerario vinculado como: Coordinadores Operativos que serán los encargados de distribuir el trabajo entre los supervisores, entregar, recibir el material y supervisar la pre-crítica de los formularios diligenciados, además responderán por el funcionamiento de los grupos y de la solución a problemas de carácter técnico que se presenten.

Para la recolección de la información se organizarán equipos de trabajo conformados por 1 supervisor y 3 recolectores, cada uno de los cuales visitará diariamente 5 viviendas por manzana, equivalentes a un segmento, en las cuales aplicará el formulario urbano.

El Supervisor:

Organiza y controla en el terreno la recolección de datos y tiene a su cargo tres Recolectores.

Los Recolectores:

Son los funcionarios que están en contacto con los informantes, por lo tanto son los encargados de la recolección de datos en todos los hogares de las viviendas asignadas por el Supervisor.

B. Funciones del supervisor

1. Desplazarse a cada una de las manzanas seleccionadas, y en cada una de ellas ubicar al entrevistador en la primera vivienda asignada, verificando la dirección o ubicación de esta; este mismo procedimiento debe aplicarlo con los otros entrevistadores.
2. Controlar la recolección en cada manzana o segmento seleccionado y asegurarse que la recolección se haga en todos los hogares existentes en las 5 viviendas seleccionadas, aplicando el formulario en su totalidad para cada uno de ellos.
3. Organizar y dirigir la recolección en cada una de las manzanas o segmentos que se le asignen.
4. Exigir y verificar que los entrevistadores tomen hora de inicio y de terminación de cada entrevista en cada visita efectuada al hogar. Si se realizan varias visitas, cada una deberá llevar su tiempo respectivo.
5. Asesorar personalmente a los entrevistadores en los aspectos técnicos de la recolección y resolver adecuadamente las dudas que se presenten.
6. Responder por los materiales que se le entregan para la Encuesta.
7. Acordar con los recolectores, el sitio de reunión y la hora en la cual serán recogidos para iniciar la recolección de las visitas pendientes.
8. Mantener un efectivo contacto con el coordinador para enterarlo del estado del trabajo. Seguir los parámetros que éste le indique, consultar con él las dudas y los problemas que se le presenten y rendir oportunamente los informes que le solicite.
9. Revisar la totalidad de los formularios diligenciados por los recolectores y garantizar la veracidad de la información y la

calidad del trabajo.

10. Diligenciar el formato "Control de Supervisión" y entregarlo oportunamente con el material correspondiente al coordinador de campo.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

El segmento está constituido por una manzana y en cada una de éstas se deben investigar 5 viviendas. Si existen varios hogares por vivienda, en cada uno se aplicará un formulario.

Como ya se mencionó, para el desarrollo del trabajo de campo se conformarán grupos de tres recolectores y un supervisor. Al interior de cada grupo debe existir un agradable ambiente de trabajo y una permanente comunicación entre sus miembros para que el supervisor pueda evaluar el desarrollo del trabajo, el desempeño de las personas a su cargo y solucionar los problemas e inquietudes oportunamente.

El supervisor debe organizar el trabajo de cada manzana o segmento teniendo en cuenta las vías de acceso y la proximidad de éstas. El trabajo se hará ordenadamente, manzana por manzana, hasta completar la tarea semanal del recolector, que será de 25 viviendas.

Debido a la necesidad de volver al hogar en varias ocasiones para completar la encuesta, ya que para éste proyecto hay varias clases de informantes (jefe de hogar, cónyuge, personas ocupadas, mujeres de 12 años y más, etc.), el recolector debe programar su trabajo diario, usando para el efecto el formato "Informe de Recorrido", teniendo en cuenta las entrevistas pendientes, los rechazos, las encuestas por iniciar y observando siempre el día de la semana en que están concertadas las otras citas para no tener un recargo de trabajo en el día sábado o domingo.

El recolector deberá entregar al supervisor el trabajo asignado una vez haya completado la información de las encuestas incompletas y

pendientes del segmento. Sin embargo, a medida que se vaya desarrollando el trabajo en cada segmento, el supervisor recogerá sobre el terreno todos los cuestionarios diligenciados y los ordenará de acuerdo con el informe de recorrido. Luego procederá a revisarlos en detalle, indicando a cada entrevistador sus fallas o errores principales y les dirá a qué vivienda u hogares deben volver, si es del caso, para completar o corregir la información.

Mientras los entrevistadores trabajan en la manzana asignada, el supervisor debe verificar la información de los cuestionarios o acompañar a alguno de ellos en sus entrevistas.

III. MANEJO DE LA CARPETA DE MUESTRA

La Carpeta de Muestra consiste en un folder para cada manzana, en cuya carátula están impresos los siguientes datos de identificación : Departamento, Ciudad o Municipio, Estrato, Sector, Sección, Manzana y Segmento.

La carpeta además contendrá un formato "Informe de Recorrido" en el que para algunas cabeceras municipales aparecerá la dirección de la primera vivienda seleccionada de esa manzana.

Este formato deberá ser diligenciado por el recolector de acuerdo con las instrucciones que se dan más adelante en este Manual.

EL supervisor llevará una copia del sector cartográfico donde se indican las manzanas seleccionadas por sección, en cada una de las cuales ubicará un recolector para que haga su trabajo diario de recorrer las 5 viviendas seleccionadas en dicha manzana.

Los formularios diligenciados semanalmente, deberán incluirse en la correspondiente Carpeta, con su respectivo informe de recorrido, para ser entregados al supervisor.

IV. SELECCION DE LAS VIVIENDAS

Para este estudio se seleccionarán 5 viviendas contiguas que se encuentren ocupadas, ya sea con personas presentes o ausentes, pero que en el momento de la encuesta están habitadas.

En caso de encontrar viviendas con personas ausentes, es decir que corresponden a resultado de entrevista NH o AT, el encuestador efectuará varias visitas a esta vivienda hasta encontrar a las personas, para realizar la encuesta al hogar u hogares que la habitan.

para realizar la encuesta en el sector urbano existen dos formas de selección de las viviendas dependiendo del tipo de Ciudad o Cabecera Municipal.

1. En las ciudades grandes o intermedias donde se hizo recuento de viviendas y hogares (Precenso) con anterioridad al Censo del 24 de octubre de 1993, la primera vivienda a encuestar está preseleccionada y su dirección aparece en el Informe de Recorrido que está anexo a la Carpeta de Muestra. Las cuatro viviendas restantes serán las ocupadas contiguas a la primera que se encuentren haciendo el recorrido en el sentido contrario a las manecillas del reloj .
Corresponde al Supervisor indicar al recolector las cinco (5) viviendas seleccionadas en cada manzana y asegurarse que encueste a todos los hogares que en ellas encuentre. Si por algún motivo la dirección de la primera vivienda seleccionada del segmento está errada, el Supervisor hará la selección de las viviendas siguiendo las instrucciones que aparecen a continuación en el numeral 2.
2. En las Cabeceras Municipales donde no existe Precenso, (el Informe de Recorrido de la respectiva Carpeta de Muestra no trae la dirección de la primera vivienda a visitar), el Supervisor se dirigirá a la manzana seleccionada y se ubicará en el cruce de la calle de mayor numeración con la carrera de mayor numeración y siguiendo el sentido de las manecillas del reloj, señalará las cinco viviendas ocupadas contiguas en las

cuales el recolector realizará las entrevistas a todos los hogares que se encuentren.

V. DESCRIPCION Y DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS

A. Informe de Recorrido:

Este formato debe ser diligenciado por el entrevistador y está distribuido de la siguiente forma: En la parte superior figura un recuadro en el cual debe consignar los datos que aparecen allí; Departamento, Ciudad o Municipio, Estrato, Sector, Sección, Manzana y Segmento; datos que deben coincidir con los de la Carpeta de Muestra y además debe registrar su nombre y el del supervisor respectivo.

El resto del formato está dividido en 7 columnas así:

- Columna 1. Vivienda No. Debe anotarse a 3 dígitos, ^{y en orden} ~~la primera~~ ~~secuencial las viviendas seleccionadas en cada~~ ~~vivienda seleccionada siempre será la 001, luego cada~~ ~~manzana, empezando siempre por la 001,~~ ~~entrevistador escribirá en orden consecutivo el~~ ~~número de viviendas seleccionadas de cada manzana,~~ ~~hasta completar la vivienda número 005.~~
- Columna 2. Dirección . Debe anotarse la dirección completa de cada vivienda seleccionada en la cual se realiza la entrevista.
- Columna 3. Total hogares de la vivienda. Debe anotarse a 2 dígitos y ser consistente con la pregunta 8 del capítulo II para el hogar 01 de la vivienda.
- Columna 4. Hogar Número. Deberá escribirse a 2 dígitos en forma secuencial y renglón por renglón cada uno de los hogares encontrados en la vivienda seleccionada. Si existe más de un hogar en la vivienda, todos deberán tener el mismo número de vivienda, la misma dirección y la misma cantidad de hogares en las columnas correspondientes (1,2 y 3).
- Columna 5: Nombre del jefe del hogar. Debe registrarse el nombre del jefe de cada hogar que existe en la vivienda.

Columna 6: **Resultado de la entrevista** Aquí deberá registrarse el resultado de la entrevista a cada hogar. Si se hace necesario efectuar varias visitas al hogar, sobre la misma línea borrará el resultado anterior y colocará el resultado de la nueva visita.

Columna 7 : **Cita** El entrevistador debe registrar a nivel de hogar, el día y la hora en que acuerda citas para completar la información. Igual que en columna 6, en caso de ser necesario borrará la cita anterior y registrará la nueva.

B. Control de Supervision:

Este formato debe ser diligenciado por cada uno de los Supervisores y está distribuido de la siguiente forma. En el recuadro superior aparecen los siguientes datos:

Departamento : Se escribirá el nombre del Departamento en el cual se está aplicando el trabajo con el código correspondiente, tomado de la Carpeta de Muestra.

Supervisor : Nombre completo de cada uno de los supervisores.

Semana : Anotará la fecha de inicio y terminación de cada semana de trabajo ej: Nov. 22 a 28.

Formulario : Marcará con una X en la casilla correspondiente a formulario urbano.

El resto del formato está dividido en 11 columnas así:

Columna 1. **Código del Municipio** . Debe anotarse a 3 dígitos y coincidir con los de la Carpeta de Muestra y por consiguiente con los de cada formulario.

Columna 2. **Segmento No.** Debe anotarse a 4 dígitos y ser consistente con el de la Carpeta de Muestra y con el de cada formulario.

Columna 3. **Recolector.** Debe escribirse el nombre del recolector correspondiente a cada segmento trabajado por él.

Columna 4. **Total viviendas.** Debe registrarse el número de viviendas entrevistadas en cada segmento, por el recolector.

Columnas 5 a 11. **Hogares.** En estas columnas se debe anotar el total de hogares encontrados en las viviendas seleccionadas y los subtotales según resultado de la entrevista.

En la columna correspondiente a **TOTAL**, el Supervisor diligenciará el total de hogares encontrados en las 5 viviendas seleccionadas de la manzana. En cada una de las siguientes columnas, anotará la cantidad de hogares del segmento por resultado de entrevista, es decir cuántos hogares finalmente tuvieron Entrevista Completa, cuántos Rechazos, etc.

Nota: Si durante la semana se cambia de área de trabajo (departamento) se debe diligenciar un nuevo formato de Control de Supervisión.

El material completo, es decir todos los segmentos trabajados por los recolectores, y el Control de Supervisión diligenciado, deberá ser entregado semanalmente a cada Coordinador.

VI. CONTROL DE LA MUESTRA

El supervisor debe exigir a sus entrevistadores la mayor cobertura posible en cada segmento. La cobertura será del 100%, si se tienen entrevistas completas en todos los hogares de la muestra.

Para lograr una buena cobertura es necesario que los entrevistadores y los supervisores hagan todos los esfuerzos por obtener la información completa de las personas de cada hogar, lo cual implica

que si es necesario, se deben hacer hasta tres (3) visitas al hogar para conseguirla.

Para evitar pérdidas de tiempo, el entrevistador podrá conseguir una cita en un día y hora adecuados, en aquellos hogares en que no pueda realizar la entrevista completa en su primera visita.

En caso de no encontrar a alguien en el hogar, visitará la vivienda a diferentes horas del día para tratar de encontrar las personas que le puedan dar la información. También puede averiguar con los vecinos a qué hora se encuentra allí alguien que pueda ser su informante.

Cuando se encuentren viviendas aparentemente desocupadas, hay que verificar que realmente estén deshabitadas, ya que allí puede residir un cuidandero con su familia que constituye un hogar.

En caso de rechazo al encuestador, El supervisor deberá visitar el hogar para tratar de convencer a alguna persona, para que suministre los datos; es posible que una persona diferente a la que atendió al entrevistador esté dispuesta a dar la información.

Es necesario prestar especial atención a aquellos entrevistadores que reportan muchos casos de no respuesta (rechazos, ausencia del hogar, etc.); es posible que se trate de encuestadores ineficientes o descuidadas en el trabajo, o que su técnica de entrevista no sea la más adecuada.

Para cada hogar encontrado en las viviendas de la muestra, deberá aparecer un formulario diligenciado.

Cuando no ha sido posible llevar a cabo la entrevista (por rechazo, ausencia temporal, nadie en el hogar u ocupada la persona), deberá diligenciarse el Capítulo I hasta el numeral 10 "HOGAR No." y los numerales 13 y 14, así como la parte correspondiente a resultado de las visitas.

En el recorrido el supervisor ubicará uno a uno a los entrevistadores en las manzanas seleccionadas para que inicien su labor. Si ^{alguna de} ~~no existe~~ la manzana, o el plano no corresponde al terreno, ubique a los manzanas seleccionadas no existe o el plano cartográfico

Si por error en la aplicación del formulario, se han formulado preguntas que no debían efectuarse a una persona, el supervisor deberá anular la información sobrante, tachándola con una línea.

6. El capítulo II del formulario sólo debe estar diligenciado para el primer hogar de cada vivienda.
7. Debe tener especial cuidado con los flujos en las preguntas relacionadas a los subcapítulos para niños menores de 5 años y con el referente a los niños de 5 a 11 años , así como con el de mujeres de 12 años y más.
8. La parte del formulario correspondiente a Fuerza de Trabajo debe ser diligenciada para todas las personas de 12 años y más, sin distinción de sexo .
9. Es posible que en el capítulo de Fuerza de Trabajo, se coloquen indebidamente los datos de personas de 12 años y más registradas en columnas adyacentes. En estos casos y si no existen datos adicionales (educación, por ejemplo) que permitan ubicarlos correctamente, habrá que volver al hogar.
10. Terminada esta revisión indicará al entrevistador lo que debe hacer:
Aclarar algunas dudas o corregir aquellos errores que puedan enmendarse sin necesidad de regresar al hogar. Si existen faltantes de información para alguna persona o para algunas preguntas esenciales, el recolector deberá volver al hogar para completar la información en el formulario. Una vez la encuesta esté completa y correctamente diligenciada, el Supervisor la aceptará y en caso de ser necesario verificará la información con ese hogar.
11. Diariamente, al comienzo del trabajo de campo, es muy importante que el supervisor reúna a sus entrevistadores y les indique los errores que están cometiendo y cómo corregirlos.

una vez terminada la revisión de cada formulario y aceptada la encuesta, el supervisor establecerá el tiempo de cada

entrevista, teniendo en cuenta de sumar los minutos empleados en cada visita .

En caso de haberse realizado más de una visita se debe anotar en minutos el tiempo total utilizado en la entrevista, usando las casillas destinadas para tal fin, que se encuentran en la primera página del formulario en la parte destinada para el Supervisor.

VIII. CALIDAD DE LA INFORMACION

El control de la calidad de la información es el objetivo básico de la supervisión, si un entrevistador hace un trabajo de mala calidad y no mejora a pesar de las indicaciones del supervisor, debe ser reemplazado rápidamente.

El control de calidad se ejerce a través de las siguientes actividades del supervisor:

- A. **Verificación de la Información:** Consiste en comprobar que los datos obtenidos en un hogar son verdaderos. Como no es práctico verificar la información total de cada formulario, se acude a una Sub-muestra de hogares, en los cuales se verifican algunos datos. **El supervisor hará como mínimo una reentrevista semanal por cada recolector.** Las primeras reentrevistas se harán en los días iniciales del trabajo.

para efectuar la reentrevista el supervisor irá al primer hogar de la vivienda encuestada, solicitará la presencia de una persona mayor de 18 años que sea miembro del hogar y le explicará brevemente la razón de las preguntas de control, para evitar molestias en el informante; Para tal efecto llevará el formulario diligenciado por el recolector y hará algunas preguntas generales que se enuncian a continuación, confrontando las respuestas que aparecen en el formulario con las obtenidas del informante.

En caso que algunas respuestas sean diferentes, el Supervisor establecerá inmediatamente cual es la respuesta correcta y si es necesario trazará dos líneas con lápiz negro en la respuesta equivocada y anotará a un lado la respuesta correcta. En el evento

que la información varíe, será necesario verificar que las preguntas siguientes aplicadas corresponden de acuerdo a las edades y los flujos con la nueva situación.

Para las **reentrevistas** se tendrán en cuenta los siguientes capítulos y preguntas:

CAPITULO II.

- Pregunta 1. Tipo de vivienda
- Pregunta 2. Material predominante de las paredes exteriores
- Pregunta 7. De cuáles de los siguientes espacios dispone ésta vivienda? (marque x): indagar por dos espacios escogidos al azar de los que figuran en esta pregunta.
- Pregunta 8. Cuántos grupos de personas (hogares) preparan los alimentos por separado en ésta vivienda? : preguntar por el total de hogares de la vivienda.

← CAPITULO III.

- Pregunta 2. Cuántos de esos cuartos o piezas usan para dormir las personas de este hogar? : se toma la información del hogar 01.
- Pregunta 8. Con qué tipo de servicio sanitario cuenta este hogar? : se toma la información del hogar 01.
- Pregunta 16. Cuáles de los siguientes bienes posee este hogar? (marque x) : Preguntar por 3 bienes escogidos al azar .

← CAPITULO V.

- Pregunta 2. Nombre del jefe del hogar 01
- Total de personas del hogar 01
 - Niños menores de 5 años
 - Niños de 5 a 11 años
 - Mujeres de 12 años y más

CAPITULO VII.

Pregunta 1. Usted siempre ha vivido aquí en.... : preguntar a la persona a quien se le hace la reentrevista, si el jefe del hogar siempre ha vivido en la ciudad o Cabecera Municipal donde se está haciendo la encuesta.

Es importante que el supervisor entienda que él es responsable por la calidad y la veracidad de los datos y que por consiguiente, puede verificar toda información que a su juicio deba ser comprobada.

Si la información obtenida en la reentrevista varía sustancialmente, de acuerdo con la que aparece en el formulario diligenciado por el entrevistador, hay indicios que se está falsificando la información. En este caso, el supervisor debe hacer reentrevistas en otros hogares del segmento o segmentos trabajados por este recolector y establecer con plena certeza si falsifica la información; si logra comprobarlo, deberá informar al coordinador para reemplazarlo de inmediato, y ordenar a otro recolector efectuar las visitas que sean necesarias para obtener la información correcta, diligenciando nuevamente la totalidad de las encuestas y anulando los formularios diligenciados por el recolector que falsificó la información.

Al finalizar la reentrevista se anotará en la primera página, en la parte de **observaciones** del recuadro correspondiente al Supervisor, la palabra "reentrevista" y escribirá la fecha en que se realiza.

B. Acompañamiento al entrevistador:

Otra de las maneras de hacer la supervisión y controlar la calidad consiste en acompañar al entrevistador durante su recorrido por el segmento. Esto le permite al Supervisor observar la técnica de entrevista del encuestador y dar las orientaciones metodológicas que considere pertinentes.