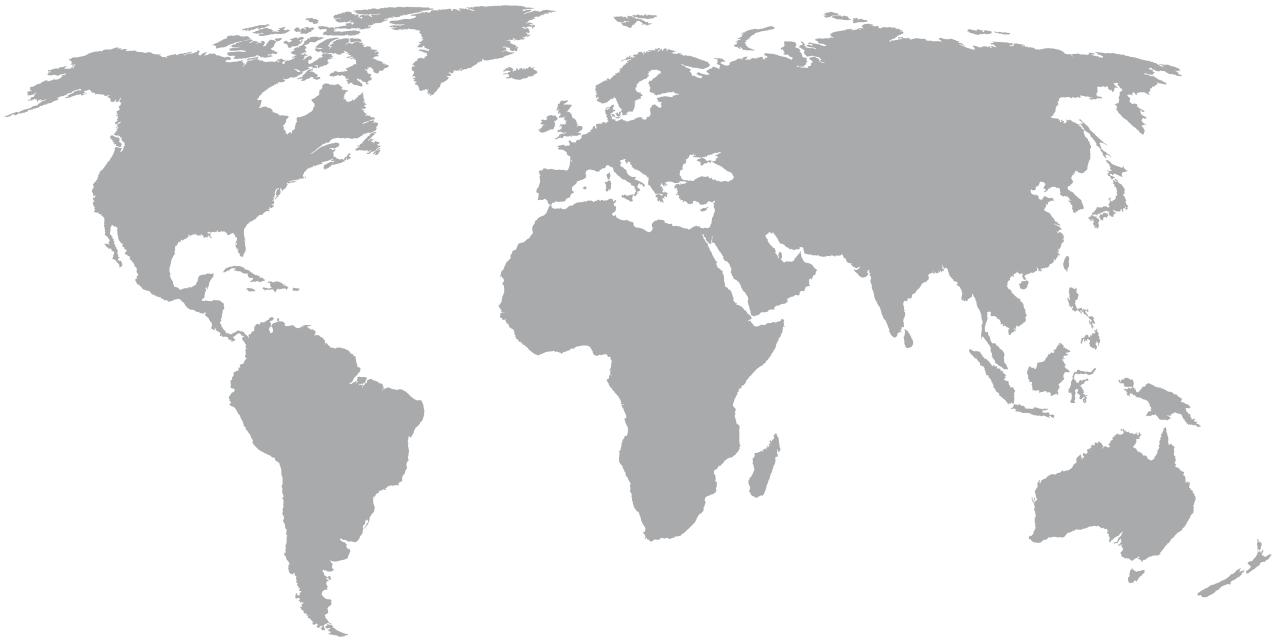
Global Adult Tobacco Survey (GATS)



Manual del encuestador sobre el terreno

Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos (GATS)

Manual del encuestador sobre el terreno

Septiembre de 2020

Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos (GATS)
Protocolo integral normalizado

Cuestionario de la encuesta GATS
Cuestionario básico con preguntas opcionales
Especificaciones pregunta por pregunta

Diseño de la muestra de la encuesta GATS
Manual de diseño de la muestra
Manual de ponderación de la muestra

Ejecución de la encuesta GATS sobre el terreno
Manual del encuestador sobre el terreno
Manual del supervisor sobre el terreno
Manual de cartografía y establecimiento de listas

Gestión de datos de la encuesta GATS
Guía del programador sobre el sistema general de encuestas
Especificaciones de programación del cuestionario básico
Plan de ejecución de la gestión de datos
Guía de capacitación para la gestión de datos

Garantía de la calidad de la encuesta GATS: directrices y documentación

Paquete de análisis y presentación del informe de la encuesta GATS
Plantillas de notas descriptivas
Informe del país: plan y directrices de tabulación
Definiciones de los indicadores

Publicación y difusión de los datos de la encuesta GATS
Política de publicación de datos
Difusión de datos: directrices para la publicación inicial de los datos

Cita propuesta

Grupo de Colaboración de la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos. *Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos (GATS): Manual del encuestador sobre el terreno.* Atlanta (Georgia): Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, 2020.

Agradecimientos

Organizaciones colaboradoras de la encuesta GATS

- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos (CDC)
- Fundación de los CDC
- Escuela de Salud Pública Johns Hopkins Bloomberg (JHSPH)
- RTI International
- Organización Mundial de la Salud (OMS)

Apoyo financiero

La *Iniciativa Bloomberg para Reducir el Consumo de Tabaco* ha prestado apoyo financiero a través de la Fundación de los CDC con una donación de Bloomberg Philanthropies.

Descargo de responsabilidad: Las opiniones expresadas en este manual no se corresponden necesariamente con la posición de las organizaciones colaboradoras de la encuesta GATS.

Índice

Capítulo **Página**

1. Introducción ... 1-1

1.1. Sinopsis de la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos ... 1-1

1.2. Uso del presente manual ... 1-2

1.3. Organización que lleva a cabo la encuesta GATS en [PAÍS] ... 1-2

1.4. Calendario para la recogida de datos ... 1-2

2. Su trabajo como encuestador sobre el terreno ... 2-1

2.1. Introducción ... 2-1

2.2. Su papel como encuestador profesional sobre el terreno ... 2-1

2.3. Ética profesional y derechos de los encuestados ... 2-2

2.4. Importancia de la confidencialidad ... 2-2

2.5. Expectativas de desempeño ... 2-3

3. Establecimiento de contacto con la dirección de la muestra ... 3-1

3.1. Introducción ... 3-1

3.2. Revisión de la información sobre la asignación de hogares ... 3-1

3.3. Programación del trabajo sobre el terreno y planificación de su ruta ... 3-1

3.4. Recopilación de los materiales para la actividad sobre el terreno ... 3-2

3.5. Localización de las direcciones de la muestra y tratamiento de los hogares que faltan ... 3-2

3.6. Materiales para ayudarle a lograr la participación ... 3-5

3.7. Un acercamiento profesional ... 3-7

3.8. Establecimiento de una buena comunicación ... 3-10

3.9. Forma de superar las objeciones ... 3-11

3.10. Tratamiento de las negativas ... 3-13

3.11. Actualización del registro de visitas ... 3-13

4. Técnicas generales de entrevista ... 4-1

4.1. Introducción ... 4-1

4.2. Convenciones generales sobre el cuestionario ... 4-1

4.3. Normalización de la administración de los cuestionarios ... 4-2

5. Presentación del dispositivo portátil ... 5-1

5.1. Introducción ... 5-1

5.2. Descripción general del equipo ... 5-1

5.3. Cuidado del dispositivo portátil ... 5-2

5.4. Carga de la batería ... 5-3

5.5. Uso del dispositivo portátil ... 5-4

5.6. Apoyo técnico 5-7

6. Uso de un dispositivo portátil para gestionar las asignaciones de hogares y los datos de entrada 6-1

6.1. Introducción 6-1

6.2. Sistema de gestión de casos 6-1

6.3. Gestión de la carga de casos 6-4

6.4. Trabajo en un caso 6-9

6.5. Uso de los programas de entrevistas 6-16

6.6. Uso del teclado 6-18

6.7. Introducción de respuestas 6-18

6.8. Errores de rango y controles de validación 6-21

6.9. Registro de visitas 6-21

7. Evaluación y selección de encuestados: el *Cuestionario para hogares* 7-1

7.1. Introducción 7-1

7.2. Determinación del cumplimiento de los criterios de participación en la encuesta por parte de las direcciones seleccionadas 7-1

7.3. Presentación y consentimiento informado 7-2

7.4. Preselección del hogar 7-4

7.5. Selección de una persona que cumpla los criterios para responder a la encuesta 7-5

7.6. Actualización del registro de visitas 7-5

7.7. Importancia del *Cuestionario para hogares* para la tasa de respuesta 7-12

8. Administración del *Cuestionario individual* 8-1

8.1. Introducción 8-1

8.2. Preparación para la entrevista individual 8-1

8.3. Procedimientos de consentimiento informado 8-2

8.4. Cuestionario individual de la encuesta GATS 8-7

8.5. Actualización del registro de visitas 8-7

9. Transmisión de datos 9-1

9.1. Introducción 9-1

9.2. Cómo activar la conexión wifi 9-1

9.3. Cómo seleccionar una red 9-1

9.4. Transmisión de datos 9-2

9.5. Cómo desactivar la conexión wifi 9-2

10. Control de calidad 10-1

10.1. Introducción 10-1

10.2. Práctica, monitoreo y evaluación en la capacitación 10-1

10.3. Verificación de entrevistas 10-2

10.4. Visitas de los supervisores sobre el terreno 10-2
10.5. Calidad de los datos 10-2

11. Protocolos administrativos y de notificación 11-1

11.1. Introducción 11-1
11.2. Su supervisor sobre el terreno 11-1
11.3. Registro y notificación del tiempo dedicado al proyecto y de sus gastos 11-1
11.4. Organización de los hogares asignados 11-1
11.5. Uso de contraseñas y códigos de desbloqueo 11-3
11.6. Reuniones periódicas con su supervisor sobre el terreno 11-4
11.7. Transmisión de materiales 11-4

12. Seguridad y confidencialidad de los datos 12-1

12.1. Introducción 12-1
12.2. Seguridad de los datos y equipos 12-1
12.3. Notificación de problemas imprevistos relacionados con la seguridad y confidencialidad de los datos 12-3
12.4. Monitoreo del cumplimiento de los protocolos de recogida de datos por parte del personal sobre el terreno 12-4
12.5. Recuperación de materiales y equipos cuando el personal sobre el terreno abandona el proyecto 12-4

Apéndice A: Consejos para el encuestador A-1

Apéndice B: Guía para la solución de problemas B-1

Cuadros

Número		Página
Cuadro 2-1.	Ejemplo de declaración de confidencialidad de la encuesta GATS	2-4
Cuadro 3-1.	Ejemplo de carta de descripción de la encuesta GATS	3-6
Cuadro 3-2.	Folleto de preguntas y respuestas de la encuesta GATS	3-8
Cuadro 3-3.	Ejemplo de carta de autorización	3-9
Cuadro 3-4.	Respuestas a preocupaciones comunes sobre la participación	3-12
Cuadro 3-5.	Ejemplo de carta para los casos de negativa de la encuesta GATS	3-14
Cuadro 7-1.	Códigos de resultados del Cuestionario para hogares	7-8
Cuadro 7-2.	Ejemplos de problemas relacionados con el cumplimiento por parte del hogar de los criterios de participación de la encuesta	7-12
Cuadro 8-1.	Ejemplo de formulario de consentimiento de los progenitores para participar en la encuesta GATS	8-3
Cuadro 8-2.	Ejemplo de formulario de consentimiento de personas adultas para participar en la encuesta GATS	8-4
Cuadro 8-3.	Ejemplo de formulario de consentimiento de menores (de 15 a 17 años) para participar en la encuesta GATS	8-5
Cuadro 8-4.	Ejemplo de formulario de información de contacto de la encuesta GATS	8-6
Cuadro 8-5.	Códigos de resultados del Cuestionario individual	8-9
Cuadro 11-1.	Ejemplo de formulario de control de asignaciones de la encuesta GATS	11-2
Cuadro 11-2.	Ejemplo de formulario de transmisión de materiales	11-5

1. Introducción

El consumo de tabaco es una de las principales causas prevenibles de muerte prematura y enfermedad en todo el mundo, ya que hay unos 1400 millones de personas de 15 años o más que consumen tabaco[1]. Asimismo, cada año más de 8 millones de personas pierden la vida por enfermedades relacionadas con el tabaco[2]. De mantenerse las tendencias actuales, el consumo de tabaco podría matar a 1000 millones de personas de aquí a finales del presente siglo, y se calcula que más de tres cuartas partes de esas muertes se producirán en países de ingresos bajos y medianos[3]. Para monitorear y gestionar la epidemia, es fundamental contar con un mecanismo de vigilancia eficaz y sistemático.

La **Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos** (GATS), un componente del Sistema Mundial de Vigilancia del Tabaco, es una referencia mundial para el monitoreo sistemático del consumo de tabaco en adultos y el seguimiento de los principales indicadores de control del tabaco. La encuesta GATS es una encuesta de hogares con representatividad nacional dirigida a personas adultas de 15 años o más que utiliza un cuestionario básico normalizado, un diseño de muestra y unos procedimientos de recogida y gestión de datos que fueron revisados y aprobados por expertos internacionales. La encuesta GATS tiene por objeto mejorar la capacidad de los países para diseñar, ejecutar y evaluar las intervenciones de control del tabaco.

A fin de maximizar la eficiencia de los datos recabados en la encuesta GATS, se ha creado una serie de manuales. Se trata de manuales diseñados para proporcionar a los países unos requisitos uniformes, así como varias recomendaciones sobre el diseño y la realización de la encuesta en cada etapa del proceso de la encuesta GATS. Los manuales también se han concebido para ofrecer orientación sobre la manera en que un país en particular podría ajustar las características del protocolo de la encuesta GATS para aprovechar al máximo la utilidad de los datos dentro del país. Se recomienda encarecidamente seguir el protocolo normalizado con el fin de mantener la coherencia y la comparabilidad entre países.

Los manuales de la encuesta GATS ofrecen orientación sistemática sobre el diseño y la realización de la encuesta.

1.1. Sinopsis de la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos

La encuesta GATS está diseñada para producir estimaciones nacionales y subnacionales entre personas adultas de distintos países. La población a la que está dirigida la encuesta incluye a todos los hombres y mujeres no institucionalizados de 15 años o más que consideran el país como su lugar de residencia habitual. Todos los miembros de la población a la que está dirigida la

La entrevista de la encuesta GATS consta de dos partes: el *Cuestionario para hogares* y el *Cuestionario individual*. Ambos cuestionarios se administran mediante un dispositivo electrónico de recogida de datos.

[1] Organización Mundial de la Salud. *WHO report on the global tobacco epidemic, 2019: Offer help to quit tobacco use*. Ginebra (Suiza): Organización Mundial de la Salud; 2019 (https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/326043/9789241516204-eng.pdf?ua=1).

[2] GBD 2017 Risk Factor Collaborators. Global, regional, and national comparative risk assessment of 84 behavioural, environmental and occupational, and metabolic risks or clusters of risks for 195 countries and territories, 1990-2017: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2017. Seattle (Washington): Institute for Health Metrics and Evaluation; 2018.

[3] Mathers, C. D. y Loncar, D. «Projections of Global Mortality and Burden of Disease from 2002 to 2030». *PLoS Medicine*, 2006, 3(11):e442.

encuesta serán objeto de muestreo en el hogar que sea su lugar de residencia habitual.

La encuesta GATS utiliza una metodología de muestreo por zonas geográficas en múltiples etapas para identificar los hogares específicos con los que los encuestadores sobre el terreno se pondrán en contacto. Un país se divide en primer lugar en unidades primarias de muestreo y, posteriormente, en segmentos dentro de esas unidades primarias de muestreo y en hogares dentro de esos segmentos. A continuación, se selecciona una muestra aleatoria de hogares que participarán en la encuesta GATS.

La entrevista de la encuesta GATS consta de dos partes: el *Cuestionario para hogares* y el *Cuestionario individual*. El *Cuestionario para hogares* (evaluación de hogares) y el *Cuestionario individual* (entrevista individual) se llevarán a cabo utilizando un dispositivo electrónico de recogida de datos.

En cada dirección que figure en la muestra, los encuestadores sobre el terreno entregarán el *Cuestionario para hogares* a un adulto que resida en el hogar. El objetivo del *Cuestionario para hogares* es determinar si el hogar seleccionado cumple con los requisitos para llevar a cabo la encuesta GATS y confeccionar un listado, o lista de preselección, de todos los miembros del hogar que reúnen las condiciones para contestar a la encuesta. Una vez elaborada la lista de preselección de residentes del hogar que reúnen las condiciones, se seleccionará un individuo al azar para que rellene el *Cuestionario individual*. En este cuestionario se formulan preguntas sobre las características personales, el tabaquismo, los cigarrillos electrónicos, el tabaco sin humo, el abandono del tabaco, el tabaquismo pasivo, los aspectos económicos, los medios de comunicación y los conocimientos, actitudes y percepciones sobre el tabaco.

1.2. Uso del presente manual

En el presente manual se describen las responsabilidades y tareas que incumben a los encuestadores sobre el terreno al llevar a cabo la encuesta GATS. En este capítulo se proporciona información básica sobre la encuesta GATS. A continuación, el manual ofrece orientación sobre el modo de localizar los hogares seleccionados, ponerse en contacto con ellos y evaluarlos; el modo de lograr su participación; la forma de administrar el cuestionario; y la manera de garantizar que se recojan datos de alta calidad. En los últimos capítulos del manual se describen los protocolos generales administrativos y de notificación que normalmente deben seguir los encuestadores sobre el terreno, así como los protocolos para mantener seguros los equipos y los datos. El cumplimiento de los procedimientos y las obligaciones prescritos es absolutamente fundamental para que esta encuesta se ejecute de manera satisfactoria.

1.3. Organización que lleva a cabo la encuesta GATS en [PAÍS]

[INSÉRTESE LA INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PAÍS.]

1.4. Calendario para la recogida de datos

[INSÉRTESE EL CALENDARIO PARA LA RECOGIDA DE DATOS ESPECÍFICO DEL PAÍS.]

2. Su trabajo como encuestador sobre el terreno

2.1. Introducción

Como miembro del equipo de la encuesta GATS, usted, el encuestador sobre el terreno, desempeña un papel absolutamente decisivo para el éxito general de esta encuesta. Usted es el punto de conexión con los encuestados, que proporcionarán información valiosa sobre el consumo de tabaco en adultos en [PAÍS]. Usted es la persona que establecerá una buena comunicación, les asegurará que su participación es fundamental, les hará sentir importantes y obtendrá su plena cooperación. En este capítulo se analizan varias cuestiones relacionadas con la realización satisfactoria de las entrevistas.

Los mejores encuestadores sobre el terreno son eficientes y eficaces sin disminuir las tasas de respuesta ni la alta calidad de los datos.

Son muchos factores los que hacen que un encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS lleve a cabo su labor con éxito. Los mejores encuestadores sobre el terreno son eficientes y costoeficaces sin disminuir las tasas de respuesta ni la alta calidad de los datos. La clave es combinar su conocimiento de los protocolos y procedimientos de la encuesta GATS con la cortesía, el tacto, una asertividad respetuosa y una escucha atenta. A continuación se presentan algunas orientaciones generales:

- Siga todos los procedimientos e instrucciones detenidamente.
- Familiarícese con la encuesta.
- Convénzase de la importancia de la encuesta.
- Escuche a los encuestados y atienda sus necesidades y preocupaciones.
- Proteja la confidencialidad de toda la información de los encuestados, en particular toda la información identificable (nombre y dirección), así como todas las evaluaciones de hogares y las respuestas individuales a las entrevistas.
- Mantenga una comunicación abierta con su supervisor sobre el terreno.

Otras competencias fundamentales para el éxito son la puntualidad, la organización, la atención al detalle y la capacidad de persuasión. En el presente capítulo se describen estas y otras responsabilidades del encuestador sobre el terreno y muestra, en general, el modo en que los factores anteriores se unen para lograr que la entrevista se realice de manera satisfactoria.

2.2. Su papel como encuestador profesional sobre el terreno

Como encuestador profesional sobre el terreno, usted debe estar familiarizado con la encuesta, en particular su finalidad, el modo de seleccionar a las personas y el proceso de la entrevista. También debe ser capaz de comunicar esta información a los encuestados de manera eficaz.

Como encuestador profesional sobre el terreno, ha de mantener siempre los criterios éticos más exigentes (véase la *sección 2.3*). Debe recabar datos con objetividad y tratar toda la información que observe o recabe con total confidencialidad. Además, debe seguir todos los procedimientos de administración de los cuestionarios. De este modo, garantiza que se mantenga la confidencialidad de los encuestados y se obtengan datos de alta calidad, es decir, respuestas veraces de los encuestados.

2.3. Ética profesional y derechos de los encuestados

La ética puede definirse, en general, como un conjunto de valores morales o principios de conducta por los que se rige una persona o un grupo. Como encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS, debe demostrar integridad, honestidad y responsabilidad en todos los aspectos de su trabajo. Todos los encuestadores sobre el terreno de la encuesta GATS deben proteger los derechos de los encuestados, que abarcan, entre otros, los siguientes:

- El *derecho al consentimiento informado*, que hace referencia al requisito de ofrecer a los encuestados información completa y exacta para que puedan tomar una decisión informada sobre su participación en la encuesta.
- El *derecho a la no participación*, que hace referencia al derecho de una persona a negarse a participar en la encuesta o a negarse a responder preguntas concretas una vez comenzada la entrevista.
- El *derecho a una representación exacta*, que exige ser honesto al tratar con los encuestados y al responder a sus preguntas sobre la encuesta. Por ejemplo, usted no puede decirle al encuestado que la entrevista llevará solo unos minutos si usted sabe que durará bastante más tiempo.

Todo el personal que participa en la recogida, el procesamiento y el análisis de los datos del estudio de la encuesta GATS debe ser plenamente consciente de la importante responsabilidad de salvaguardar los derechos de los participantes en la encuesta. Dado que los encuestadores sobre el terreno están en contacto directo con estos encuestados, usted debe actuar de acuerdo con los criterios éticos más elevados en todos los contactos relacionados con esta encuesta.

2.4. Importancia de la confidencialidad

Algunos de los datos recabados durante la entrevista de la encuesta GATS pueden considerarse de carácter personal, como la edad que tenían los encuestados cuando empezaron a fumar o los métodos que han probado para dejar el hábito. Tenga en cuenta que la necesidad de tratar como confidencial toda información que obtenga sobre los encuestados, tanto si la recibe directamente de una respuesta o a través de observaciones casuales durante su visita.

Todo el personal del proyecto de la encuesta GATS tiene la responsabilidad de mantener la integridad y confidencialidad de los datos recabados.

Los encuestados pueden tener la seguridad de que los datos de identificación, como su nombre y dirección, nunca se facilitarán a ninguna persona ajena al equipo del proyecto de la encuesta GATS. Todas las respuestas se utilizan para el análisis y no pueden emplearse para ningún otro propósito. Asimismo, los nombres y direcciones de los encuestados nunca se asociarán a sus respuestas a la entrevista, y todas las respuestas de los encuestados se combinarán con las de otros participantes.

Los datos que se recogen a través de la encuesta GATS son confidenciales. Como encuestador profesional sobre el terreno, es responsabilidad suya mantener la integridad y confidencialidad de los datos que se le confíen. Como encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS, se le pedirá que firme una declaración de confidencialidad (que figura en el *cuadro 2-1*). Al firmarla, usted suscribe un acuerdo vinculante que establece que mantendrá la confidencialidad de todos los datos que recoja. Dicho

acuerdo también certifica que llevará a cabo todos los procedimientos de la encuesta tal como se presentan en este manual y en su capacitación.

Todo el personal del proyecto de la encuesta GATS comparte el compromiso de proteger la confidencialidad de los encuestados y debe observar las siguientes directrices:

- No trate nunca ningún aspecto de un encuestado en particular con nadie que no forme parte del personal del proyecto. Además, solo deben producirse deliberaciones entre el personal del proyecto cuando sea necesario para finalizar el trabajo de manera precisa y oportuna. Si necesita asesoramiento o apoyo con respecto a un encuestado, hable con su supervisor sobre el terreno.
- No evalúe ni entreviste a nadie que conozca personalmente.
- No revele a terceros por qué necesita visitar a una determinada persona o un hogar en particular. Si tiene problemas para localizar una casa determinada, puede solicitar indicaciones para llegar a la dirección concreta. Si se le pregunta sobre la naturaleza de su visita, diga que va a ponerse en contacto con los residentes en relación con la participación en una encuesta importante, pero no mencione la naturaleza concreta ni el nombre de la encuesta.
- Nunca proporcione información específica de la encuesta a personas no autorizadas, ya sea por escrito, por teléfono o en persona.
- Mantenga todos los documentos a salvo y fuera de la vista. Esta directriz implica que los materiales como los listados de hogares, los formularios de control de asignaciones y los formularios de consentimiento que contengan nombres, direcciones u otra información identificable de los encuestados deben mantenerse en un lugar seguro.
- Mantenga todos los materiales y equipos relacionados con el proyecto en un lugar seguro en todo momento.

Los procedimientos para proteger los equipos y los datos se detallan en el *capítulo 12*.

2.5. Expectativas de desempeño

La labor de la recogida de datos es fundamental para el éxito de cualquier encuesta. Los procedimientos de recogida de datos se han normalizado para optimizar la calidad de los datos. Dependemos de que usted siga los procedimientos descritos en este manual.

Cuadro 2-1. Ejemplo de declaración de confidencialidad de la encuesta GATS

[DEBERÁ MODIFICARSE PARA ATENDER A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DEL PAÍS.]

Yo, _____ (nombre en letras de imprenta), actuando en calidad de encuestador sobre el terreno para la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos (GATS) patrocinada por [INSÉRTESE EL ORGANISMO ESPECÍFICO DEL PAÍS], me comprometo a trabajar en la encuesta GATS de acuerdo con las directrices y restricciones que se indican más abajo. Entiendo que el cumplimiento de las condiciones del presente acuerdo es un requisito de mi contrato de trabajo con el Ministerio de Salud y que el incumplimiento de estas condiciones puede dar lugar a la rescisión del contrato celebrado entre mi persona y el Ministerio de Salud.

a. Me comprometo a tratar de manera confidencial toda la información específica de los hogares que obtenga mientras trabaje en esta encuesta y otros asuntos conexos. Además, convengo en que este compromiso de confidencialidad se mantendrá vigente tras la terminación del presente acuerdo.

b. Para cumplir con las obligaciones de confidencialidad, me comprometo a lo siguiente:

   1. Tratar de la información confidencial de la encuesta únicamente con personal autorizado de la encuesta GATS.

   2. Almacenar los equipos y la información confidencial de la encuesta según lo especificado en los protocolos de la encuesta.

   3. Salvaguardar los equipos, las combinaciones, las llaves y las salas que garantizan la confidencialidad de la información de la encuesta.

   4. Proteger los equipos y la información confidencial de la encuesta cuando se utilicen en la práctica.

   5. Informar de inmediato acerca de cualquier presunta violación de los procedimientos de seguridad a mi supervisor sobre el terreno.

   6. No fotocopiar ni registrar por ningún otro medio información confidencial alguna de la encuesta, salvo que lo autoricen los responsables de la encuesta o mi supervisor sobre el terreno.

   7. No comprometer en modo alguno la confidencialidad de los participantes en la encuesta.

   8. No permitir el acceso a ninguna información confidencial de la encuesta a personas no autorizadas.

   9. Notificar de inmediato a mi supervisor sobre el terreno en caso de pérdida o extravío de los equipos y/o la información confidencial de la encuesta.

_____ _____/_____/_____

FIRMA DEL ENCUESTADOR SOBRE EL TERRENO FECHA

Las expectativas de desempeño de los encuestadores sobre el terreno abarcan mucho más que la realización de entrevistas. Por ejemplo, su supervisor sobre el terreno esperará de usted que haga lo siguiente:

- Realizar un número acordado mutuamente de exámenes de evaluaciones de hogares y entrevistas individuales en una semana determinada. Esta cantidad dependerá del número de hogares que se le haya asignado. Usted y su supervisor sobre el terreno trabajarán conjuntamente para establecer metas realistas.
- Actuar como un encuestador profesional sobre el terreno en todo momento. Debe seguir todos los procedimientos de la encuesta. De esa manera, se asegurará de que los datos que recoja sean de la más alta calidad. Al proporcionar datos de alta calidad a los analistas, usted y el equipo de análisis sabrán que las conclusiones extraídas de los datos son precisas.
- Ser un encuestador sobre el terreno eficiente planificando detenidamente sus actividades. Esté preparado, tenga los materiales necesarios y sea organizado. Si está plenamente familiarizado con la encuesta y los procedimientos, puede llevar a cabo las actividades de asignación rápidamente sin disminuir la precisión.
- Estar disponible para trabajar según lo requiera la realización de sus tareas específicas.
- Estar disponible para hablar con su supervisor sobre el terreno en las reuniones que organicen periódicamente. Durante estas reuniones, deberá informar sobre los progresos y los problemas de forma rápida y precisa.

3. Establecimiento de contacto con la dirección de la muestra

3.1. Introducción

Es importante estar bien preparado antes de establecer el contacto inicial con los residentes de una dirección de la muestra. Usted debe conocer el propósito de la encuesta GATS y estar familiarizado con los procedimientos de la evaluación y la entrevista, así como con todos los materiales de la encuesta. También debe ser organizado, lo que significa que debe disponer de todos los materiales necesarios para evaluar y realizar entrevistas en cada dirección de la muestra. Este capítulo contiene instrucciones detalladas sobre el modo de ponerse en contacto con una dirección de la muestra y de obtener su cooperación.

3.2. Revisión de la información sobre la asignación de hogares

Una vez que haya realizado satisfactoriamente la capacitación, recibirá formularios de control de asignaciones y un dispositivo portátil[4] cargado con el *Cuestionario para hogares* y el *Cuestionario individual* que corresponden a cada hogar que se le haya asignado. Los hogares que figuren en su formulario de control de asignaciones representan su asignación inicial.

3.3. Programación del trabajo sobre el terreno y planificación de su ruta

Debe planificar minuciosamente el trabajo sobre el terreno para maximizar la eficiencia de su tiempo. Su supervisor sobre el terreno puede trabajar con usted para planificar su calendario. A continuación se presenta una serie de reglas generales para planificar su horario:

- Planifique su itinerario para poder visitar tantas direcciones de la muestra como sea posible.
- Si le queda poco trabajo en un vecindario, combínelo con un viaje a una zona cercana, si es posible.
- Haga como mínimo *cuatro* intentos para realizar cada evaluación. Visite la dirección en diferentes momentos del día y diferentes días de la semana. Si, después de repetidos intentos, no ha podido establecer contacto, analice el caso con su supervisor sobre el terreno para determinar el siguiente paso.
- Una vez rellenado el *Cuestionario para hogares*, si no puede cumplimentar el *Cuestionario individual* en la misma visita, haga como mínimo otros *tres* intentos para rellenar el *Cuestionario individual* con el encuestado seleccionado (como mínimo cuatro intentos en total para cumplimentar el *Cuestionario individual*). Si, después de repetidos intentos, no ha podido establecer contacto, analice la situación con su supervisor sobre el terreno para determinar el siguiente paso.

Haga como mínimo cuatro intentos para rellenar el *Cuestionario para hogares* y como mínimo cuatro intentos para rellenar el *Cuestionario individual*.

La organización del tiempo en su trabajo sobre el terreno es muy importante. Planifique sus viajes para estar en sus zonas asignadas en los momentos en que exista una mayor posibilidad de encontrar a un encuestado en la dirección. Las horas más productivas para hacer las primeras visitas a las direcciones de la muestra pueden variar según el país. [INSÉRTESE LA ORIENTACIÓN ESPECÍFICA PARA CADA PAÍS.]

[4] La encuesta GATS utiliza el *software* del sistema general de encuestas, que está diseñado para ejecutarse en una plataforma Android (versión 5.0 o posterior).

3.4. Recopilación de los materiales para la actividad sobre el terreno

Cada día, antes de comenzar, debe verificar que dispone de todo el equipo y los documentos que necesitará. Deberá tener consigo los siguientes materiales en todas las visitas [AGRÉGUESE O ELIMÍNESE DE LA LISTA SEGÚN LOS REQUISITOS DEL PAÍS]:

- Distintivo de identificación
- Carta de autorización
- Copias de la carta de descripción de la encuesta GATS para su entrega a los encuestados
- Copias del folleto de preguntas y respuestas
- Declaración de confidencialidad
- Formularios de consentimiento
- Dispositivo portátil, con los accesorios necesarios
- [INSÉRTENSE LOS MEDIOS ESPECÍFICOS QUE UTILIZA EL PAÍS PARA BUSCAR DIRECCIONES, TALES COMO MAPAS DE SEGMENTOS]
- [INSÉRTENSE LOS ACCESORIOS DE DISPOSITIVOS PORTÁTILES QUE SEAN NECESARIOS PARA LA TRANSMISIÓN DE DATOS, COMO, POR EJEMPLO, UN MÓDEM]
- Bolígrafos o lápices
- Información de contacto del supervisor sobre el terreno
- *Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS*
- Manual *Especificaciones pregunta por pregunta de la encuesta GATS*

Cuando se prepare para una visita sobre el terreno, asuma que completará una evaluación del hogar y una entrevista individual en cada dirección objeto de muestreo.

3.5. Localización de las direcciones de la muestra y tratamiento de los hogares que faltan

Usted debe visitar su zona o zonas asignadas antes de establecer cualquier contacto con un hogar dentro de esa zona. Si aún no está familiarizado con su zona o zonas asignadas, use un callejero local o consulte a su supervisor sobre el terreno. Determine la ubicación general de la dirección y la ruta de viaje más eficiente para llegar a la zona o zonas durante la revisión minuciosa y anticipada que haga de sus hogares asignados.

La finalidad de esta visita anticipada es identificar todos los hogares que evaluará y asegurarse de que el listado de hogares concuerde con lo que usted ve sobre el terreno. Durante esta visita inicial, usted debe hacer lo siguiente:

1. Identificar cualquier grupo grande de unidades de vivienda que se encuentre dentro de los límites del segmento pero que *no* esté incluido en el listado de hogares que constituye el marco muestral de ese segmento. Debe registrar las unidades de vivienda que falten en una hoja de papel, etiquetar claramente su ubicación y enviar la información al equipo encargado del diseño de la muestra antes de visitar cualquier unidad de vivienda. Aunque depende de la zona que sea objeto de muestreo, en términos generales, si se detecta que faltan 50 unidades de vivienda o más en un listado de

hogares de esa zona, usted debe enviar un listado actualizado de la zona a su supervisor sobre el terreno antes de realizar cualquier trabajo. Si se detecta que faltan menos de 50 unidades de vivienda, tal vez no sea necesario enviar un listado actualizado. La técnica de intervalo semiabierto (descrita a continuación) puede ser suficiente para contabilizar la falta de menos de 50 unidades de vivienda en un segmento.

2. Identificar las unidades de vivienda nuevas o que falten situadas a lo largo de su ruta. Hay dos métodos para comprobar las unidades de vivienda que faltan a lo largo de su ruta, en función de la estructura del listado original de hogares que se utilizó como marco de muestreo para esa zona. Si tiene dudas sobre qué método emplear, comuníquese con su supervisor sobre el terreno.

   – *Si el listado de hogares o el marco de muestreo reflejan una ruta continua de viaje a través del segmento, utilice la técnica del intervalo semiabierto para detectar las unidades de vivienda que podrían faltar en el listado de hogares de la zona. Este método se puede utilizar únicamente si el listado de hogares refleja una ruta continua de viaje. Para cada unidad de vivienda objeto de muestreo, verifique si existe alguna unidad de vivienda entre la unidad de vivienda objeto de muestreo y la unidad de vivienda que figure a continuación en el listado de hogares.*

La técnica del intervalo semiabierto se debe utilizar para identificar las unidades de vivienda que faltan cuando el listado de hogares refleja una ruta continua de viaje.

   - Si parecen faltar entre una y tres unidades de vivienda, anote la unidad objeto de muestreo y las unidades de vivienda que falten en una hoja de papel separada y a continuación seleccione aleatoriamente una unidad de vivienda dentro de este conjunto. [INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN ALEATORIA ESPECÍFICO DEL PAÍS.] Puede seleccionarse de nuevo la unidad de vivienda seleccionada originalmente o una de las unidades de vivienda que faltan. Debe enviarse la hoja que se utilizó para seleccionar la unidad de vivienda al equipo encargado del diseño de la muestra para que pueda registrar esta información. Entre otras cosas, es posible que el vínculo entre el cuestionario y la nueva unidad de vivienda seleccionada deba ajustarse en el archivo analítico final (en los casos en que no se seleccionara de nuevo la unidad de vivienda originalmente seleccionada).

Si se detecta que faltan de una a tres unidades de vivienda, anótelas en una hoja de papel y a continuación seleccione una al azar.

   - Si parecen faltar más de tres unidades de vivienda, anote todas las unidades de vivienda faltantes en una hoja de papel y comuníquese con su supervisor sobre el terreno antes de establecer contacto con una unidad de vivienda de la zona. El equipo encargado del diseño de la muestra decidirá si tomar una muestra aleatoria de una unidad es suficiente para abordar las unidades de vivienda que faltan o si está justificado tomar una muestra mayor.

– *Si un listado de hogares no refleja una ruta continua de viaje y la muestra de unidades de vivienda se seleccionó como un agrupamiento contiguo, usted debe identificar las unidades de vivienda que podrían faltar dentro de los límites geográficos del agrupamiento contiguo elegido. Si parecen faltar entre una y tres unidades de vivienda, debe identificar una unidad de vivienda seleccionada que sea la más cercana al agrupamiento de unidades de vivienda que faltan. Anote la unidad de vivienda objeto de muestreo más cercana y las unidades de vivienda que falten en una hoja de papel separada y a continuación seleccione aleatoriamente una unidad de esta hoja. [INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN ALEATORIA ESPECÍFICO DEL PAÍS.] Puede seleccionarse de nuevo la unidad de vivienda objeto de muestreo más cercana o una de las unidades de vivienda que faltan. Envíe la hoja de vuelta al equipo encargado del diseño de la muestra para que las unidades adicionales y la unidad reemplazada puedan documentarse adecuadamente en los archivos analíticos de la encuesta GATS. Si descubre que faltan más de tres unidades de vivienda en un agrupamiento contiguo, debe anotar todas las unidades de vivienda que falten en una hoja de papel y enviar esta información a su supervisor sobre el terreno antes de establecer contacto con una unidad de vivienda. En este caso, es posible que el equipo encargado del diseño de la muestra desee considerar la posibilidad de subseleccionar una zona dentro del grupo contiguo de unidades de vivienda.*

Cuando los hogares se seleccionan como un agrupamiento contiguo, identifique las unidades de vivienda faltantes dentro de los límites del agrupamiento elegido.

Tenga en cuenta que una entrevista solo debe realizarse en una unidad de vivienda que ha sido originalmente objeto de muestreo si esta vuelve a seleccionarse por uno de estos métodos. Ahora bien, si descubre que faltan de una a tres unidades de vivienda y se realiza un muestreo de una unidad distinta de la unidad de vivienda original, debe hacer lo siguiente:

– *Crear una entrada para la nueva unidad de vivienda al final del formulario de control de asignaciones en papel y registrar en ella el identificador de la unidad de vivienda que figura en la entrada del dispositivo portátil para que las unidades de vivienda estén debidamente vinculadas.*

– *Documentar en el formulario de control de asignaciones en papel que la unidad de vivienda originalmente objeto de muestreo se ha reemplazado por una nueva unidad de vivienda asignando un código de resultado 999 al Cuestionario para hogares de la unidad de vivienda originalmente objeto de muestreo y haciendo una anotación en la que se indique que esa unidad se reemplazó por el identificador de la unidad de vivienda 9xxxxxx.*

– *En el sistema de gestión de casos, cerrar el Cuestionario para hogares correspondiente a la unidad de vivienda originalmente objeto de muestreo asignando el código de resultado 999 en el registro de visitas (en la sección 6.4.3 figuran instrucciones sobre el modo de introducir datos en un registro de visitas). Para introducir el código de resultado 999 necesitará un código de autorización de su supervisor sobre el terreno. Señale en los comentarios del registro de visitas que la unidad de vivienda en cuestión se reemplazó por el identificador de la unidad de vivienda 9xxxxxx. No se realizarán entrevistas en la unidad de vivienda originalmente objeto de muestreo una vez que esta se*

haya reemplazado por la nueva unidad muestreada. Tenga en cuenta que el código de resultado 999 es un código de resultado final y, como todos los códigos de resultado finales, requiere un código de desbloqueo para volver a abrir el Cuestionario para hogares (véase la sección 11.5).

– *Editar la dirección correspondiente al Cuestionario para hogares sin asignar en el dispositivo portátil y agregar la información de la dirección de la nueva unidad de vivienda seleccionada donde se tratará de llevar a cabo la entrevista. Para ello, vaya al sistema de gestión de casos y busque el primer Cuestionario para hogares sin asignar disponible que coincida con el sexo designado para la dirección original que ha sido reemplazada. Todos los cuestionarios sin asignar tendrán un identificador que comience por «9» [CONFÍRMESE LA CONVENCIÓN CON EL PAÍS] a fin de facilitar su identificación. Mantenga presionado el cuestionario sin asignar para resaltar el renglón y luego pulse* ***Editar dirección****. Introduzca la dirección de la nueva unidad de vivienda en la pantalla Editar dirección. Cuando haya terminado, pulse* ***Actualizar****. Una vez que se haya editado la dirección correspondiente al Cuestionario para hogares, esta se actualizará automáticamente en el Cuestionario individual pertinente.*

3. Para cada unidad de vivienda de su formulario de control de asignaciones, usted debe inspeccionar la unidad de vivienda seleccionada para ver si parece haber más de un hogar habitado en la unidad. Por ejemplo, una casa antigua puede haberse convertido en varios apartamentos. Cuando esto suceda, cree una lista de todos los hogares en la unidad en una hoja de papel separada y seleccione aleatoriamente uno de los hogares para participar en la encuesta de la encuesta GATS. Si en una sola unidad de vivienda faltan más de tres hogares, la información debe enviarse a su supervisor sobre el terreno antes de cualquier contacto con un hogar.

3.6. Materiales para ayudarle a lograr la participación

Además del conocimiento que usted tenga de la encuesta, puede disponer de una serie de herramientas para ayudarle a ganarse la confianza y obtener la cooperación de los residentes de las direcciones de la muestra. Algunas de estas herramientas son la carta de descripción de la encuesta, el folleto de preguntas y respuestas y los documentos (carta de autorización y declaración de confidencialidad) que lo identifican a usted y su compromiso de proteger la confidencialidad del encuestado. Usted puede recibir copias de todos estos materiales. Úselos según sea necesario si cree que con ellos logrará que el encuestado cambie su decisión de participar. No obstante, su herramienta principal serán sus aptitudes para establecer una buena comunicación y transmitir un comportamiento profesional.

3.6.1. Carta de descripción de la encuesta GATS

Entre sus materiales puede figurar una carta de descripción de la encuesta GATS, que usted debe presentar a los miembros del hogar seleccionado cuando inicie el contacto (*cuadro 3-1*). En esta carta se explica el propósito de la encuesta, se describe cómo se llevarán a cabo las entrevistas y se solicita la participación del hogar. Prevea dejar una copia de la carta en cada hogar que visite.

Deje una copia de la carta de descripción de la encuesta GATS en cada hogar que visite.

Cuadro 3-1. Ejemplo de carta de descripción de la encuesta GATS

[DEBERÁ MODIFICARSE PARA ATENDER A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DEL PAÍS.]

Estimado/Estimada residente:

El [MINISTERIO DE SALUD] está llevando a cabo una encuesta nacional de hogares en su zona [PATROCINADA POR EL MINISTERIO DE SALUD]. Esta encuesta recogerá información sobre el uso de productos de tabaco y el consumo de tabaco en diversos lugares y plantea preguntas generales sobre los productos de tabaco y la salud. Se incluirá tanto a fumadores como a no fumadores. Su hogar fue seleccionado al azar para participar en esta encuesta, que se denomina Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos o GATS. Muchos otros países de todo el mundo también participarán en esta encuesta.

Diversos encuestadores profesionales sobre el terreno, contratados por el [MINISTERIO DE SALUD], están recorriendo su barrio para informarle sobre la encuesta y responder a cualquier pregunta que pueda tener. El encuestador sobre el terreno hará varias preguntas preliminares y también podría pedirle a un miembro de su hogar, de 15 años de edad o más, que participe en una entrevista voluntaria. Toda la información facilitada por su hogar se tratará de manera confidencial. Los resultados de esta encuesta se utilizarán para ayudar al Ministerio de Salud a planificar nuevos programas de salud en [PAÍS].

Su ayuda es sumamente importante para el éxito de esta encuesta y esperamos que acepte participar. Gracias de antemano por su cooperación.

Atentamente,

[PATROCINADOR DE LA ENCUESTA]

3.6.2. Folleto de preguntas y respuestas

Puede recibir copias de un folleto de preguntas y respuestas para entregar a los posibles encuestados según lo considere necesario. Debe leer las preguntas y respuestas que figuran en este folleto y familiarizarse bien con ellas (*cuadro 3-2*). Este conocimiento le permitirá responder cómodamente a la mayoría de las preguntas y establecer así una buena comunicación con los encuestados. Al conocer las respuestas a las preguntas, aumenta su propia confianza y la confianza de los encuestados en usted.

Esté preparado para responder a las preguntas de los encuestados. Lea y familiarícese con el folleto de preguntas y respuestas de la encuesta GATS.

El folleto no sustituye las conversaciones con los encuestados. Debe hablar con los encuestados para ayudarlos a entender la encuesta. Si se limita a dejar el folleto a los encuestados sin haber hablado con ellos sobre la encuesta, estos podrían leer algo que les haga negarse a participar.

3.6.3. Carta de autorización

La carta de autorización (*cuadro 3-3*) procede del Ministerio de Salud y acredita que usted es un encuestador sobre el terreno en esta encuesta. Puede recibir una copia de la carta, que está personalizada con su nombre. Utilice el sentido común para determinar si necesita mostrar la carta a un encuestado reacio. No es necesario que muestre la carta de autorización a todos los encuestados, solo a las personas que cuestionen su legitimidad como encuestador sobre el terreno que trabaja en esta encuesta, tales como, por ejemplo, los miembros de grupos de vigilancia comunitaria o los agentes de policía.

3.6.4. Declaración de confidencialidad

El propósito de la declaración de confidencialidad es proporcionar legitimidad y autenticidad a la encuesta. La declaración garantiza que mantendrá la confidencialidad de toda la información que observe. Utilice la declaración de confidencialidad para asegurar a los encuestados que no puede revelarse a ninguna persona que no esté directamente relacionada con la encuesta ningún dato que pueda facilitar la identificación. La declaración de confidencialidad (*cuadro 2-1*) puede consultarse en el *capítulo 2*.

3.7. Un acercamiento profesional

Su apariencia y forma de presentarse son extraordinariamente importantes para determinar si obtendrá la cooperación de los residentes. Cuando llegue a una dirección de la muestra, su forma de aproximarse a ella creará una impresión inicial que podría alentar la cooperación o distanciar al encuestado. El objetivo de su primer acercamiento es disipar cualquier recelo o miedo que un posible encuestado pueda tener respecto a la participación. Es muy probable que un acercamiento relajado, seguro y profesional le ayude a alcanzar este objetivo.

Cause una buena primera impresión y establezca una buena comunicación con el encuestado.

Cuadro 3-2. Folleto de preguntas y respuestas de la encuesta GATS

[DEBERÁ MODIFICARSE PARA ATENDER A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DEL PAÍS.]

Espacio para el logotipo GATS de la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos

Su residencia ha sido seleccionada para participar en la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos (GATS). En este folleto encontrará respuestas a las preguntas más frecuentes sobre esta encuesta.

Preguntas y respuestas frecuentes

¿Qué es la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos (GATS)?

La encuesta GATS es una encuesta de hogares de personas de 15 años de edad o más diseñada para entender mejor el consumo de tabaco en adultos y las percepciones de las personas acerca de los productos de tabaco en [PAÍS].

¿Quién patrocina esta encuesta?

La encuesta GATS se está ejecutando a cargo del [ORGANISMO DE EJECUCIÓN/ MINISTERIO DE SALUD].

¿Cómo me han seleccionado para esta encuesta?

Se seleccionaron direcciones en todo el país mediante un procedimiento científico. Su dirección fue una de las seleccionadas. Un encuestador sobre el terreno capacitado profesionalmente visitará su dirección y le hará algunas preguntas con el fin de averiguar si hay alguien en su hogar que cumpla los requisitos para participar en la entrevista. Entrevistaremos a unos [8000] hogares en todo el país.

¿Qué tipos de preguntas se harán?

La encuesta contiene preguntas sobre el uso de productos de tabaco, la exposición al tabaquismo pasivo, la exposición a los medios de comunicación y a los anuncios de tabaco y preguntas generales sobre los productos de tabaco y la salud.

¿Qué implicará la participación de mi hogar?

La entrevista se llevará a cabo en su propia casa y la realizará un encuestador profesional sobre el terreno. El encuestador hará primero algunas preguntas con el fin de determinar si hay alguien en su hogar que cumpla los requisitos para participar. Si alguien cumple los requisitos y acepta participar, se le harán preguntas en una entrevista presencial.

¿Cómo se usarán los resultados de la encuesta?

La información recopilada a través de esta encuesta se utilizará para ayudar al Ministerio de Salud a planificar nuevos programas de salud en [PAÍS].

¿Se tratará de forma confidencial la información que facilite?

Sí, proteger su confidencialidad es de vital importancia. Las respuestas que facilite se combinarán con las respuestas de otros participantes. Su nombre no se vinculará a sus respuestas.

¿Por qué es importante que participe en la encuesta?

La información que faciliten usted y otras personas seleccionadas mediante un procedimiento científico para la encuesta es muy importante y se utilizará para ayudar al Ministerio de Salud a ajustar las políticas vigentes y planificar nuevos programas de salud en [PAÍS].

Cuadro 3-3. Ejemplo de carta de autorización

[DEBERÁ MODIFICARSE PARA ATENDER A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DEL PAÍS.]

A quien corresponda:

El [MINISTERIO DE SALUD] está llevando a cabo la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos, o GATS. La encuesta GATS es una encuesta nacional de hogares que se llevará a cabo en [PAÍS], así como en varios otros países. En la encuesta se formulan preguntas sobre el uso de productos de tabaco, el consumo de tabaco en diversos lugares, anuncios de tabaco y preguntas generales sobre productos de tabaco y la salud. Se incluirá tanto a fumadores como a no fumadores. Los resultados de esta encuesta se utilizarán para ayudar al Ministerio de Salud a ajustar las políticas vigentes y planificar nuevos programas de salud en [PAÍS].

Los hogares de esta zona han sido seleccionados al azar mediante procedimientos de muestreo científico para representar a los hogares de todo el país. Diversos encuestadores profesionales sobre el terreno, contratados por el [MINISTERIO DE SALUD], recorrerán el barrio para hablar con los residentes de los hogares seleccionados y concertar entrevistas con quienes reúnan las condiciones para contestar a la encuesta. La participación de cada hogar es voluntaria, y toda la información que facilite un hogar se tratará de manera confidencial.

Todos los encuestadores profesionales sobre el terreno vinculados a este proyecto llevarán distintivos de identificación con mención del [MINISTERIO DE SALUD] y el proyecto de la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos. Si necesita más información, póngase en contacto con [NOMBRE] en el [MINISTERIO DE SALUD].

Atentamente,

[FUNCIONARIO DEL MINISTERIO DE SALUD]

Diríjase a la residencia con confianza y con una actitud positiva. Con su comportamiento, demuestre que reconoce la importancia de su trabajo y está orgulloso de formar parte de este importante proyecto.

Asegúrese de que su distintivo de identificación de la encuesta GATS se muestra de forma visible. Los elementos fundamentales de un acercamiento profesional son los siguientes:

- identificarse debidamente y mostrar la documentación justificativa,
- demostrar un conocimiento a fondo del propósito del proyecto y el uso de todos los materiales,
- presentarse con cortesía y claridad, y
- mostrar respeto por el encuestado.

Debe llevar su distintivo de identificación en todo momento.

Además de exhibir estos comportamientos, también deberá adaptar su enfoque para que el encuestado se sienta cómodo y no intimidado por usted. Su vestimenta debe ser profesional pero no formal, y deberá actuar de manera que invite al encuestado a participar. La impresión inicial que proyecte influirá en la decisión del encuestado sobre su participación.

3.8. Establecimiento de una buena comunicación

Muéstrese positivo, seguro y persuasivo, pero no agresivo.

Una buena comunicación es una de las herramientas más importantes de cualquier encuestador sobre el terreno. Como encuestador sobre el terreno, su principal responsabilidad es establecer una buena comunicación con el encuestado, y para conseguirla hay que respetar su situación. La comunicación comienza cuando usted se presenta a sí mismo y la encuesta y continúa a lo largo del proceso de evaluación y entrevista. Establezca la comunicación desde el principio y manténgala durante todo su contacto en el hogar. La comunicación que establezca durante el contacto inicial en la puerta y a medida que realice la evaluación del hogar determinará el tono de su visita. Sea consciente de cómo está siendo recibido. Si está alerta y receptivo ante las reacciones del residente, será capaz de evitar las negativas y estará mejor preparado para rebatir las objeciones del encuestado con respuestas adecuadas.

Muéstrese formal, cortés y seguro. No obstante, no sea agresivo. No es conveniente intimidar a los residentes para que participen. A la inversa, un encuestador sobre el terreno demasiado pasivo no logrará sus objetivos. La pasividad no motivará a un residente que se muestre neutro o no interesado en cooperar. En estos casos, debe estar preparado para convencer al residente explicando el propósito de la encuesta y la importancia de participar en ella.

Una buena comunicación puede implicar cierto grado de cordialidad. Aunque lo ideal es ser abierto y amable para ganarse la confianza del encuestado, no debe establecer relaciones personales con los encuestados. Un buen encuestador sobre el terreno debe poseer una excepcional combinación de sensibilidad hacia las personas y capacidad de permanecer objetivo al interactuar con los encuestados. El encuestado debe sentir que el encuestador sobre el terreno respeta de manera sincera sus preocupaciones y sentimientos; sin embargo, el encuestador sobre el terreno debe mantener la objetividad para evitar respuestas sesgadas.

3.9. Forma de superar las objeciones

Escuche. Sea cortés y comprensivo con las preocupaciones del encuestado.

Muchas personas tienen opiniones y sentimientos fuertes sobre el tabaquismo y el consumo de productos de tabaco. Aunque la mayoría de las personas son amables y están dispuestas a cooperar, cabe prever que algunas personas tengan preocupaciones, objeciones o miedos. Algunos encuestados pueden temer que se les esté juzgando. Lo que podría parecer una negativa a cooperar es solo una expresión de preocupación o una necesidad de obtener más información acerca de los procedimientos o el contexto de la encuesta. Los siguientes puntos serán útiles para reducir o eliminar las negativas al establecer contactos:

- Sea positivo y optimista. Dé por sentado que la mayoría de los residentes cooperarán. (De hecho, la mayoría lo hará). Un aire de disculpa o de derrota puede, en ocasiones, desencadenar una negativa. No suscite negativas.
- Una actitud amable, segura y positiva, asertiva pero no agresiva, suele producir efectos positivos.
- Escuche atentamente los comentarios del residente y trate de determinar en qué se basan sus preocupaciones u objeciones. A continuación, oriente sus respuestas específicamente hacia esas preocupaciones u objeciones. Escuchar es una de las aptitudes más importantes que necesita el encuestador sobre el terreno para realizar su labor con éxito.

Reconozca la verdad o exactitud de las declaraciones del encuestado y aproveche la declaración para ofrecer información adicional que disipe la preocupación. A veces, la mejor técnica es simplemente preguntar: «¿Le preocupa algún aspecto de su participación en esta encuesta que yo pueda resolver?».

En el *cuadro 3-4* se enumeran algunas preguntas y preocupaciones comunes que poseen los encuestados con respecto a la participación en la encuesta en general. (El folleto de preguntas y respuestas de la encuesta GATS, que figura en el *cuadro 3-2*, también ofrece una lista de preguntas y respuestas frecuentes específicas sobre la encuesta GATS). Lea detenidamente las respuestas a estas preguntas y preocupaciones para acostumbrarse a usar la información a fin de lograr que un encuestado participe. Escuche los comentarios del encuestado y adapte su respuesta a la información que la persona necesite. Su objetivo es sentirse completamente cómodo al explicar el proyecto, con sus propias palabras, a los encuestados.

Cuadro 3-4. Respuestas a preocupaciones comunes sobre la participación

Preocupación común	Respuesta
«No me encuentro muy bien».	En estos casos, ha dado con la persona en un mal momento, pero la situación es temporal. Es probable que el encuestado acepte que lo entrevisten en otro momento. Diga que volverá más adelante.
«Preferiría que no entre, tengo la casa muy desordenada».	Muéstrese comprensivo diciendo algo parecido a: «No pasa nada. Podemos hacer la evaluación aquí mismo. O podemos programar otro momento para que regrese. Después, si alguien resulta seleccionado para una entrevista, tenga en cuenta que solo me interesa registrar la información que usted me facilite».
Falta de confianza/invasión de la privacidad o la confidencialidad.	Garantice la confidencialidad al encuestado. Muéstrele la declaración de confidencialidad. Recuerde al encuestado que la información que facilite se combina con la información de otras entrevistas y se registra de forma resumida.
«¿Cómo ha obtenido mi dirección?».	Explique que hemos seleccionado su dirección al azar de entre todas las direcciones residenciales de todo el país mediante un procedimiento científico.
«Mis opiniones no importan».	Explique que la opinión del encuestado es importante y representa las opiniones de muchas otras personas como él o ella, por lo que sus opiniones sí importan. Explique también que esta es una oportunidad tanto para participar en un proyecto que contribuirá a entender la dinámica del consumo de tabaco en [PAÍS] como para ayudar al Ministerio de Salud a elaborar nuevos programas.
«No me importa ese tema».	No es necesario que las personas estén interesadas en el tema del tabaquismo para participar. La información que aporten es valiosa de todos modos. Muestre el folleto que responde a algunas de las preocupaciones clave respecto a la encuesta.
«Estoy muy ocupado».	Haga hincapié a los posibles encuestados en que los procesos de evaluación y entrevista requieren tan solo una pequeña cantidad de su tiempo y que usted será flexible para adaptarse a sus horarios. Busque un momento más oportuno para regresar. Dejar una copia del folleto puede ayudar a suscitar en ellos el interés en participar.
«No me gustan las encuestas. Son una pérdida de tiempo y dinero».	Destaque la importancia que reviste esta encuesta para tratar de entender la dinámica del consumo de tabaco en todo el país. Destaque que al encuestado se le presenta la oportunidad de contribuir al éxito del proyecto.
«¿Por qué se entromete en nuestro negocio?».	Explique la importancia de la participación indicando que cada encuestado seleccionado representa a otros como él o ella y no puede ser reemplazado. Haga también hincapié en la confidencialidad y en el hecho de que los encuestados tienen derecho a negarse a responder cualquier pregunta que consideren demasiado personal.
«¿Por qué me elige a mí? ¿No puede entrevistar en mi lugar a mi hermano/esposo/otra persona?».	Explique que el dispositivo portátil utiliza un procedimiento específico para seleccionar la persona a la que se entrevista. La elección no depende de usted, por lo que no puede entrevistar a otra persona sin más. Haga hincapié en la confidencialidad (nadie conocerá las respuestas del encuestado a las preguntas) e insista en que la persona puede negarse a responder cualquier pregunta.
	[INSÉRTENSE LAS PREOCUPACIONES ESPECÍFICAS DE CADA PAÍS.]

3.10. Tratamiento de las negativas

Si, pese a haber hecho usted todo lo posible, la persona no da su consentimiento para la entrevista, acepte la negativa cortésmente y agradezca a la persona su tiempo. No la presione, no discuta ni la distancie de ninguna manera. Su objetivo debe ser *dejar abierta la posibilidad* de que usted u otra persona *vuelva a ponerse en contacto* con el residente en una fecha posterior y obtener una promesa de cooperación. Asegúrese de documentar la negativa en el sistema de gestión de casos incorporado en el dispositivo portátil y de incluir el motivo de la negativa en la sección de comentarios. (Consulte el *capítulo 6* para conocer los procedimientos detallados sobre el modo de crear entradas en el sistema de gestión de casos). Este procedimiento le ayudará a describir la situación a su supervisor sobre el terreno. No confíe en la memoria para contar lo sucedido a su supervisor sobre el terreno. Tomar notas le ayudará a usted (o a cualquier otro encuestador sobre el terreno al que se le pida que intente reconducir una negativa) en contactos posteriores. Su supervisor sobre el terreno también podría pedirle que haga anotaciones de las negativas en su formulario de control de asignaciones.

[SUPRÍMASE SI EL PAÍS NO DESEA UTILIZAR ESTA OPCIÓN.] La encuesta GATS ha elaborado una carta para enviar a los encuestados en caso de negativa. Si cree que el encuestado que se niega a realizar la encuesta podría cambiar de idea a través de una carta, analice la situación con su supervisor sobre el terreno. Este enviará la carta unos días antes de que usted, otro encuestador sobre el terreno o su supervisor sobre el terreno regrese a la dirección. La carta para los casos de negativa de la encuesta GATS figura en el *cuadro 3-5*. Lea la carta y familiarícese con su contenido. No obstante, Tenga en cuenta que, al sortear con éxito una negativa, evitará un retraso en la finalización de la entrevista, reducirá los costos adicionales asociados a la reconducción de las negativas y, lo que es más importante, mejorará la calidad general de la encuesta GATS.

3.11. Actualización del registro de visitas

Deberá registrar un código de resultado (o *evento*) en el sistema de gestión de casos después de *cada* visita que realice a cada dirección que se le haya asignado. (Consulte el *capítulo 6* para conocer los procedimientos detallados sobre el modo de crear entradas en el sistema de gestión de casos). Haga anotaciones similares en su formulario de control de asignaciones solo si se lo solicita su supervisor sobre el terreno. Tenga en cuenta que hay un conjunto de posibles códigos de resultados que pueden emplearse para reflejar el estado del *Cuestionario para hogares* y un conjunto separado para reflejar el estado del *Cuestionario individual*. La descripción y el uso adecuado de estos códigos de resultados se describen en los *capítulos 7* y *8* del presente manual. Haga todo lo posible para asignar el código correcto a cada visita al hogar.

Cuadro 3-5. Ejemplo de carta para los casos de negativa de la encuesta GATS

[DEBERÁ MODIFICARSE PARA ATENDER A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DEL PAÍS.]

Estimado/Estimada residente:

Recientemente, uno de nuestros encuestadores sobre el terreno se puso en contacto con su hogar para que participase en la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos, o GATS, una encuesta que está llevando a cabo el [MINISTERIO DE SALUD].

Para que la encuesta tenga éxito, es importante que entrevistemos a la mayor cantidad posible de hogares seleccionados para esta encuesta. No podemos sustituir su hogar por otro, por lo que su participación es muy importante. Le remito adjunto un folleto en el que se describe la encuesta con más detalle. Espero que, después de leerlo, decida participar en esta importante encuesta.

Nuestro encuestador sobre el terreno intentará ponerse en contacto con usted de nuevo. Entendemos que pueda estar ocupado, por lo que él o ella estará encantado de programar la entrevista cuando a usted le venga bien. Mientras tanto, si tiene alguna pregunta o preocupación, no dude en llamarme al [NÚMERO DE TELÉFONO].

Atentamente,

[NOMBRE]

Supervisor sobre el terreno

4. Técnicas generales de entrevista

4.1. Introducción

Administre el cuestionario exactamente como está escrito.

Como encuestador sobre el terreno que trabaja en la encuesta GATS, usted es responsable de garantizar que la entrevista se administre correctamente. Es de suma importancia que siga de forma rigurosa todos los procedimientos y que administre el cuestionario *exactamente como está escrito*. En este capítulo se presentarán los procedimientos normalizados para llevar a cabo la entrevista de la encuesta GATS de manera adecuada.

Toda la información examinada en el *capítulo 2* (relativa a su papel como encuestador profesional sobre el terreno que lleva a cabo su trabajo con la máxima confidencialidad y profesionalidad) y el *capítulo 3* (relativa a su papel para lograr la participación y establecer una buena comunicación) también reviste interés para este capítulo. Revise estas secciones si tiene dudas acerca de las funciones que debe desempeñar un encuestador profesional sobre el terreno o acerca del modo de lograr la participación de las personas seleccionadas para la encuesta GATS. Su desempeño determinará el éxito de la encuesta. Debe estar debidamente preparado.

4.2. Convenciones generales sobre el cuestionario

La encuesta GATS es una entrevista personal asistida por computadora. Usted le hará las preguntas al encuestado seleccionado y registrará las respuestas pertinentes utilizando un dispositivo portátil. El cuestionario computadorizado utiliza varias convenciones distintas que se analizan a continuación. Usted debe familiarizarse con estas convenciones para utilizarlas correctamente.

Regla núm. 1 El texto <u>subrayado</u> debe enfatizarse. Por ejemplo, en la siguiente oración debe enfatizarse la palabra «alguien». «¿Con qué frecuencia fuma <u>alguien</u> dentro de su hogar?».

Regla núm. 2 *Todo* el texto de la pregunta escrito con letras minúsculas debe leerse textualmente (palabra por palabra) al encuestado. Debe leer estas declaraciones en voz alta. En el siguiente ejemplo extraído del cuestionario de la encuesta GATS, toda esta frase se leería en voz alta: «¿Cuántos años tenía la primera vez que empezó a fumar tabaco todos los días?».

Regla núm. 3 El texto escrito con LETRAS MAYÚSCULAS y/o entre corchetes son preguntas o instrucciones dirigidas a usted, el encuestador sobre el terreno. El texto en LETRAS MAYÚSCULAS y/o entre corchetes *nunca debe leerse en voz alta*. En el siguiente ejemplo del cuestionario de la encuesta GATS, esta frase *no* se leería en voz alta: «[¿LA RESPUESTA OBEDECE A UNA ESTIMACIÓN?]». En el caso de los idiomas que no emplean letras mayúsculas, las instrucciones dirigidas al encuestador se escribirán entre corchetes (por ejemplo, «[¿la respuesta obedece a una estimación?]»). Insistimos en que este texto no debe leerse en voz alta a los encuestados.

Regla núm. 4 Las opciones de respuesta enumeradas en la parte inferior de la pantalla del dispositivo portátil nunca deben leerse a los encuestados. Las opciones de respuesta que deben

leerse a los encuestados se proporcionarán como parte del texto de la pregunta en la parte superior de la pantalla del dispositivo portátil.

4.3. Normalización de la administración de los cuestionarios

Una administración coherente e imparcial refuerza la validez de los datos recabados.

Todos los encuestadores sobre el terreno deben administrar *todas* las preguntas del cuestionario a *todos* los encuestados *de la misma manera*. Esta coherencia ayuda a eliminar la variabilidad y el sesgo del encuestador sobre el terreno, dos factores que pueden menoscabar seriamente la validez de los datos obtenidos en una encuesta. Siga las directrices que se enumeran a continuación para asegurarse de que está administrando el cuestionario de manera imparcial y normalizada.

4.3.1. Formular las preguntas

A continuación se enumeran una serie de protocolos que debe usted cumplir al administrar el *Cuestionario para hogares* o el *Cuestionario individual*.

- **Haga las preguntas usando las palabras exactas.** Todas las preguntas deben leerse exactamente como aparecen en el cuestionario; de lo contrario, se corre el riesgo de invalidar la encuesta.
- **Lea las preguntas pausadamente.** A medida que conozca mejor las preguntas de la encuesta GATS, es tentador empezar a leerlas más rápido. No obstante, recuerde que es la primera vez que el encuestado escucha estas preguntas. Debe leer lo suficientemente despacio como para que el encuestado tenga tiempo de entender todo lo que está preguntando. Se recomienda un ritmo de unas dos palabras por segundo.
- **Haga todas las preguntas que se especifican en el cuestionario.** Nunca dé por sentado que una pregunta posterior ya ha sido contestada por una respuesta anterior. La respuesta recibida en el contexto de una pregunta puede no ser la misma respuesta en el contexto de otra.
- **Lea la pregunta completa tal como se muestra.** Es posible que el encuestado le interrumpa y responda antes de haber escuchado la pregunta completa. Cuando esto suceda, lea la pregunta nuevamente, asegurándose de que el encuestado escuche la pregunta hasta el final. No dé por sentado que una respuesta prematura contesta a la pregunta tal como está escrita. Puede informar cortésmente al encuestado de que su tarea exige leer toda la pregunta.
- **Repita las preguntas que el encuestado haya interpretado o entendido erróneamente.** El encuestado podría decirle que no ha entendido la pregunta o podría mostrarse confundido al tratar de responder la pregunta. El encuestado también podría dar una respuesta que parezca ilógica o irrelevante para la pregunta. En cualquiera de estas circunstancias, limítese a repetir la pregunta exactamente como está escrita. Si el encuestado le hace una pregunta específica sobre lo que significa una pregunta (por ejemplo, «¿Qué quiere decir con profesional sanitario?»), consulte el manual *Especificaciones pregunta por pregunta de la encuesta GATS* o la pantalla pregunta por pregunta del dispositivo portátil, si está disponible para esa pregunta. Sin embargo, si el manual no proporciona orientación específica sobre la pregunta, usted no debe ofrecer ninguna explicación que vaya más allá de lo que figura en el cuestionario. Si no hay información adicional para definir los términos, debe responder cortésmente: «Lo que entienda usted por “profesional sanitario”».

- **No sugiera respuestas al encuestado.** A medida que avance en la entrevista, se encontrará con preguntas cuyas respuestas podría pensar que conoce a partir de información anterior que haya escuchado. Es posible que sienta la necesidad de sugerir respuestas al encuestado. Resista este impulso. Lea la pregunta tal como está escrita.
- **Lea las declaraciones introductorias y transitorias tal como aparecen en el cuestionario.** Estas declaraciones a menudo contienen material de instrucción para el encuestado.
- **Las respuestas deben representar las opiniones del encuestado sin sesgos introducidos por el encuestador sobre el terreno.** No influya en las respuestas de un encuestado con su comportamiento (es decir, con su lenguaje corporal, su actitud, su tono de voz o de cualquier otra manera).

Al observar estas reglas de administración de los cuestionarios, se asegura de que la encuesta se administra exactamente de la misma manera a todos los encuestados y que las respuestas ofrecidas por el participante representan con precisión las experiencias y opiniones de estos. Esta práctica garantizará que se sigan los principios científicos en la administración del cuestionario y que los datos sean de la más alta calidad.

4.3.2. Indagación

Utilice indagaciones neutras sin sesgo para obtener una respuesta más completa o precisa del encuestado.

La indagación es una técnica utilizada para ayudar a garantizar que las respuestas ofrecidas por un encuestado sean lo más precisas y completas posible. Las indagaciones eficaces tienen dos propósitos: 1) animan al encuestado a expresarse por completo, y 2) ayudan al encuestado a centrarse en los requisitos específicos de la pregunta. Para saber cuándo usar una indagación, debe estar plenamente familiarizado con el cuestionario y conocer los objetivos de cada pregunta, es decir, debe saber qué se está midiendo y qué constituye una respuesta aceptable. De lo contrario, le resultará difícil juzgar la idoneidad de una respuesta.

En la entrevista de la encuesta GATS solo deben utilizarse indagaciones neutras o no dirigidas (aquellas que no influyen en el encuestado). A continuación se muestran algunos ejemplos de técnicas de indagación adecuadas.

- **Preguntas o declaraciones neutras.** Estas indagaciones animan al encuestado a explicar más a fondo o profundizar en una respuesta sin guiar ni dirigir al encuestado hacia una respuesta en particular. Deben pronunciarse con un tono neutro o no desafiante. A continuación se muestran algunos ejemplos de indagaciones neutras:
  - *«¿Qué quiere decir?».*
  - *«Por favor, explique eso».*
  - *«¿Cuál diría que se acerca más?».*
- **La indagación silenciosa.** Una pausa oportuna es el tipo de indagación más fácil y, a menudo, más útil. Esta pausa le permite a su encuestado saber que usted espera información adicional.
- **Aclaración.** Use indagaciones aclaratorias cuando juzgue que la respuesta del encuestado es poco clara, incoherente, ambigua o contradictoria. Sin embargo, debe tener cuidado de que no parezca

que está desafiando al encuestado. En su lugar, exprese con tacto su preocupación por no haber entendido por completo el carácter de la respuesta. A continuación se muestran algunos ejemplos:

  - *«No estoy muy seguro de entender lo que quiere decir con eso. ¿Podría decirme algo más?».*
  - *«Lo siento, pero creo que hace unos minutos dijo [INFORMACIÓN CONTRADICTORIA]. ¿Podría aclararme esto?».*

- **Estímulo.** Esta técnica consiste en transmitir a la persona encuestada que usted entiende lo que él o ella ha dicho y que le gustaría escuchar más. Son indagaciones no verbales de este carácter, por ejemplo, una inclinación de la cabeza o una expresión expectante. A continuación se muestran algunos ejemplos:
  - *«Ya veo».*
  - *«Qué interesante».*
- **Repetición.** La repetición puede consistir en reiterar la pregunta o reiterar la respuesta. Repetir la pregunta es útil cuando parece que el encuestado puede haber entendido mal la pregunta o haberse desviado del tema en cuestión. Repetir la respuesta puede hacer que el encuestado formule comentarios o explicaciones adicionales, especialmente si usted expresa la misma respuesta en forma de pregunta.

  Por ejemplo, si pregunta: «¿*Actualmente* fuma tabaco todos los días, no todos los días o nunca en absoluto?», y el encuestado contesta: «Mucho», usted puede mirarlo y decir: «¿Mucho?». Es probable que obtenga detalles o información adicionales, como: «Bueno, diría que al menos una vez al día». También puede ser útil simplemente repetir las opciones de respuesta para que el encuestado sepa que usted necesita registrar una de las respuestas enumeradas.

4.3.3. Respuestas «no sabe»

Cuando el encuestado dice: «No lo sé», puede significar dos cosas: 1) o no está seguro de una respuesta y necesita más tiempo para pensar, o 2) o en realidad no sabe cómo responder la pregunta. Usted debe estar preparado para distinguir entre las dos.

Tranquilice a los encuestados asegurándoles que sus respuestas son confidenciales.

Un encuestado podría decir «no lo sé» cuando se le pida que ofrezca una opinión o actitud. Es posible que le resulte difícil expresar sus sentimientos con palabras. Si usted sospecha que este es el caso, debe tranquilizarlo diciendo: «No hay respuestas correctas ni incorrectas. Simplemente dígame cómo se siente *usted* al respecto». Del mismo modo, si un encuestado no está seguro acerca de una opción de respuesta, debe animarle a que ofrezca la mejor estimación.

Cuando un encuestado se sienta incómodo respondiendo a una pregunta, él o ella podría responder «no lo sé» en un esfuerzo por evitar la pregunta. Si este parece ser el caso, usted debe hacer todo lo posible nuevamente para tranquilizar a su encuestado asegurándole que las respuestas son confidenciales y muy importantes para la encuesta.

Al final, el encuestado podría insistir en que no sabe cómo responder a una pregunta en particular. Una vez que haya indagado adecuadamente en busca de una respuesta, debe aceptar la respuesta a fin de

no distanciar al encuestado, aun cuando considere que la persona puede estar evitando la pregunta. Recuerde que puede haber ocasiones en que un encuestado realmente no sepa la respuesta a una o varias preguntas concretas.

Muchas de estas reglas se aplican cuando un encuestado dice: «No quiero responder a esa pregunta, me niego». Cuando un encuestado se sienta incómodo respondiendo a una pregunta, él o ella podría contestar: «No quiero responder a esa pregunta» o «Me incomoda responder a eso» en un esfuerzo por evitar la pregunta. Si este parece ser el caso, usted debe hacer todo lo posible para tranquilizar a su encuestado asegurándole que las respuestas son confidenciales y muy importantes para la encuesta.

A pesar de los esfuerzos que usted realice por tranquilizar al encuestado, la persona tiene derecho a negarse a responder cualquier pregunta. No debe intimidar ni acosar al encuestado para que responda a una pregunta. En su lugar, debe aceptar la respuesta a fin de no distanciar al encuestado, aun cuando considere que la persona puede estar evitando la pregunta.

5. Presentación del dispositivo portátil

5.1. Introducción

En este capítulo se presenta el dispositivo portátil que utilizará usted para realizar evaluaciones y entrevistas y para ejecutar las funciones del sistema de gestión de casos. En él se examinan las piezas, el cuidado y el uso básico del equipo. En los capítulos posteriores se abordarán los detalles del sistema de gestión de casos incorporado en su dispositivo (*capítulo 6*) y los procedimientos para transmitir datos mediante su dispositivo (*capítulo 9*).

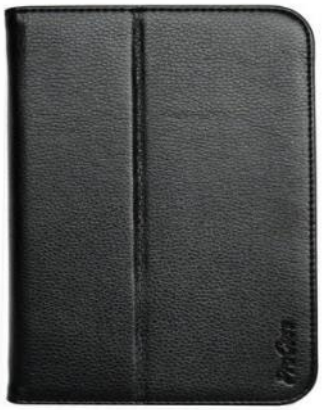
Se utilizará un dispositivo portátil para administrar el *Cuestionario para hogares* y el *Cuestionario individual* y para ejecutar las funciones del sistema de gestión de casos.

5.2. Descripción general del equipo

A continuación se ilustran las piezas del dispositivo portátil y se describen brevemente sus funciones. En una sección posterior de este capítulo se ofrecen más detalles sobre el modo de utilizar este dispositivo para la encuesta GATS. [AGRÉGUENSE O ELIMÍNENSE PARTES DE ESTA SECCIÓN SEGÚN LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA PAÍS.]

Dispositivo portátil

Adaptador y convertidor de corriente
Se utiliza para alimentar el dispositivo desde una toma de corriente doméstica.



Funda
Se utiliza para proteger el dispositivo del polvo y la humedad.

El dispositivo portátil posee muchas características, algunas de las cuales no se utilizan en la encuesta GATS. Las distintas características se describen en la siguiente ilustración.

Principales características utilizadas en la encuesta GATS

(1) Botón de encendido/bloqueo: se usa para encender o apagar el dispositivo; presione para bloquear el dispositivo o para activar la pantalla de desbloqueo.

(2) Botón de volumen: desde una pantalla de inicio, presione para ajustar el volumen general.

(3) Ranura para la tarjeta de memoria: instale una tarjeta de memoria para el almacenamiento de archivos (no incluida).

(4) Botón de aplicaciones recientes: pulse y mantenga presionado para mostrar las aplicaciones usadas recientemente.

(5) Botón de inicio: muestra la pantalla de inicio central.

(6) Botón de retroceso: vuelve a la pantalla u opción anterior.

5.3. Cuidado del dispositivo portátil

Los dispositivos portátiles son extraordinarios, pero pueden ser muy sensibles a su entorno y pueden reaccionar de manera impredecible si no se manejan de forma adecuada. Al trabajar con el dispositivo portátil, siga estas medidas preventivas para proteger tanto a su persona como al dispositivo. El incumplimiento de estas medidas preventivas podría dar lugar a lesiones personales o daños en el dispositivo.

5.3.1. Temperatura, humedad y polvo

No exponga el dispositivo portátil a temperaturas muy calientes o frías, humedad o polvo.

- Guarde el dispositivo solamente en entornos seguros, es decir, aquellos en los que no haga demasiado calor (más de 40 °C o 104 °F) ni demasiado frío (menos de 0 °C o 32 °F). Almacenar el dispositivo portátil a temperaturas que se salgan de este rango puede causar un mal funcionamiento. El calor también puede dañar la carcasa y las piezas internas de la unidad. No deje el dispositivo portátil cerca de un calentador o dentro de su automóvil. (Las temperaturas en los automóviles cerrados pueden exceder rápidamente el rango deseado en días calurosos o fríos).

- No deje el dispositivo portátil en un lugar polvoriento, húmedo o mojado. El polvo y la humedad pueden dañar el dispositivo portátil y causar un mal funcionamiento. Debe tener especial cuidado al trabajar en climas lluviosos o lugares polvorientos.
- Si el dispositivo portátil se moja mientras está enchufado, desenchufe el adaptador de corriente del dispositivo *antes de hacer cualquier otra cosa*. De ese modo podrá evitar sufrir una descarga eléctrica.

5.3.2. Cuidado de la pantalla

- Tenga cuidado de no romper la pantalla de cristal. No deje caer el dispositivo ni lo someta a impactos fuertes.
- No presione demasiado fuerte la pantalla al tocarla. No pinche ni golpee la pantalla con fuerza.
- Tenga cuidado de no rayar la pantalla.
- Para limpiar la pantalla, frótela con un paño suave como los que se usan para limpiar gafas. Humedezca el paño con agua primero si le ayuda a eliminar marcas de dedos y manchas. No use limpiadores agresivos ni disolventes fuertes para limpiar la pantalla.
- Cuando no esté utilizando el dispositivo, mantenga la funda cerrada para protegerlo.

5.3.3. Cables, puertos y ranuras de expansión

- No utilice cables deshilachados o que hayan sufrido otros daños. Al conectar o desconectar un cable, agárrelo únicamente por su conector (el enchufe), no por el cordón.
- Nunca utilice la fuerza para introducir un conector en un puerto si el conector y el puerto no encajan fácilmente. Asegúrese de que el conector coincide con el puerto y de que está correctamente alineado antes de intentar conectarlo.
- Al transportar el dispositivo, desconecte siempre cualquier cable o cordón.

5.3.4. Viajes en avión con el dispositivo portátil

- Cuando viaje en avión con el dispositivo portátil, puede pasarlo de manera segura a través de dispositivos de seguridad del aeropuerto que no dañen las computadoras portátiles. Si el dispositivo de seguridad no contiene una indicación de que es seguro para computadoras, pregunte. Si el personal de seguridad del *aeropuerto* no garantiza la seguridad del dispositivo, entrégueselo al guardia de seguridad, quien probablemente le solicitará que encienda el dispositivo para demostrar que funciona.
- No meta el dispositivo portátil en su equipaje. Los equipos electrónicos costosos siempre deben subirse al avión en su equipaje de mano. Si factura el dispositivo con su equipaje, aumentan las posibilidades de que lo roben o sufra daños.

5.4. Carga de la batería

Mientras esté sobre el terreno, utilizará la alimentación de la batería suministrada por la batería recargable en el interior del dispositivo portátil. Para asegurarse de que cuenta con una cantidad adecuada de alimentación de la batería que le dure toda la jornada laboral, debe mantener su dispositivo conectado a un cargador cuando esté en su automóvil o en casa.

Verifique el nivel de la batería a diario y recargue la batería cada noche. Durante el trabajo sobre el terreno, monitoree el indicador de alimentación de la batería para estar al tanto de la carga que queda. Cuando el medidor indique que queda un 15% o menos de alimentación de la batería, plantéese recargar su batería lo antes posible. *Nunca se dirija a un hogar con menos del 15% de alimentación de la batería en su dispositivo.* No tiene que esperar a que la alimentación de la batería esté por debajo del 15% para recargarla. La unidad se puede cargar en cualquier momento, independientemente de la cantidad de alimentación que quede.

Nunca se dirija a un hogar con menos del 15% de alimentación de la batería en su dispositivo.

Para cargar el dispositivo con el cargador doméstico, siga los pasos que se indican a continuación.

1. Inserte el cable USB en el cabezal de carga.
2. Inserte el cable USB en el puerto del cargador/accesorio del dispositivo.
3. Conecte el cabezal de carga a una toma de corriente alterna normalizada. (Si la pantalla táctil no funciona mientras el dispositivo se está cargando debido a una fuente de alimentación inestable, desenchufe el adaptador de alimentación USB de la toma de corriente o desenchufe el cable USB del dispositivo).
4. Cuando se complete la carga, desenchufe el cabezal de carga de la toma de corriente y retire el cable USB del dispositivo.

Es *muy* importante que tenga cuidado al conectar y desconectar este *hardware*. De este modo, se asegurará de evitar daños en los delicados conectores, tanto en el enchufe como en el dispositivo portátil.

5.5. Uso del dispositivo portátil

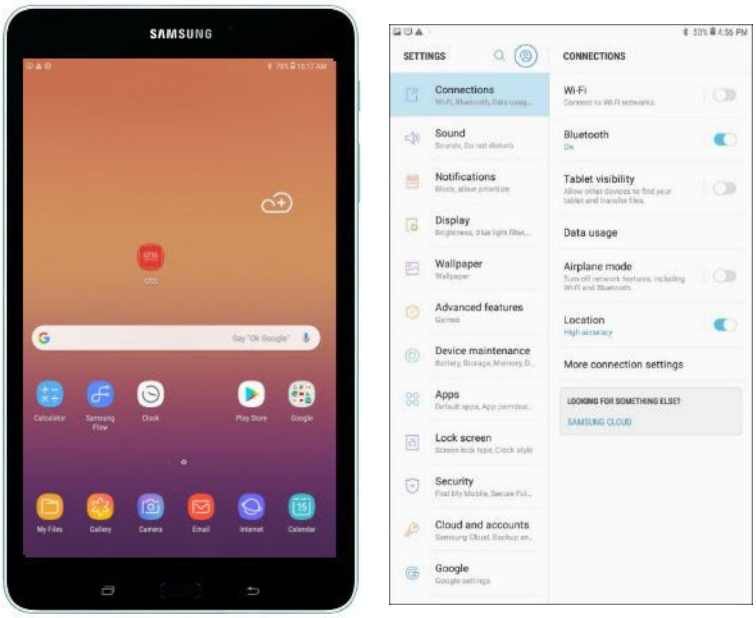
Para encender el dispositivo portátil, presione el botón de encendido de la parte superior derecha del dispositivo. Para apagarlo, repita el mismo proceso. Para conservar la alimentación de la batería, debe apagar el dispositivo cuando se desplace entre hogares hasta que esté listo para usarlo nuevamente. Si enciende el dispositivo pero no toca la pantalla durante un período de tiempo determinado, el dispositivo se apagará para conservar la alimentación de la batería. Si esto sucede, presione el botón de encendido para volver a encenderlo.

Al final de la jornada, salga de todos los programas y vuelva a la pantalla de inicio.

5.5.1. Pantalla de inicio

La pantalla de inicio es el punto de partida para usar su dispositivo. A menos que se indique lo contrario, las instrucciones de esta guía de usuario comienzan con el dispositivo desbloqueado en la pantalla de inicio. La pantalla de inicio proporciona acceso a todos los programas y aplicaciones. Cuando termine de trabajar cada día, salga de todos los programas y vaya a la pantalla de inicio.

Comience deslizando la pantalla para desbloquear su dispositivo y mostrar la pantalla de inicio.

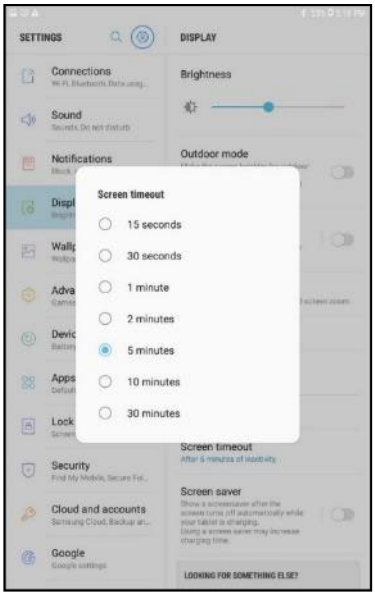


Cuando desliza la pantalla para desbloquearla, accede a la pantalla de inicio (véase arriba a la izquierda), que también es la pantalla que aparece por defecto al cerrar todas las aplicaciones. En la pantalla de inicio, deslice el dedo hacia abajo y pulse el icono del engranaje **«Settings»** (Configuración) para abrir la configuración del sistema. (Véase la captura de pantalla de arriba a la derecha).

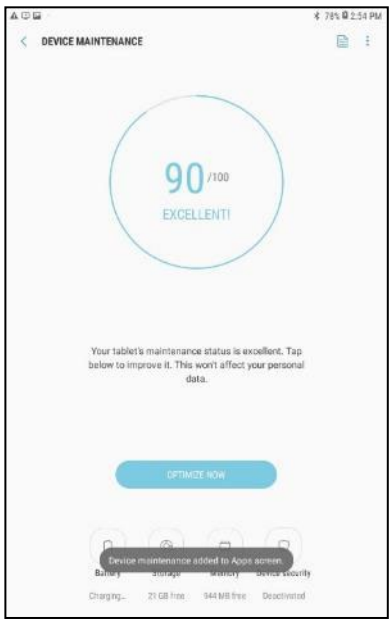
5.5.2. «Settings» (Configuración)

A continuación se indica la configuración que se le permite modificar. *No* ajuste ninguna otra configuración. Hacerlo puede afectar a su capacidad para usar el dispositivo portátil y llevar a cabo su trabajo. Para cambiar la configuración, acceda a los siguientes controles, que pueden ser útiles para desempeñar su trabajo.

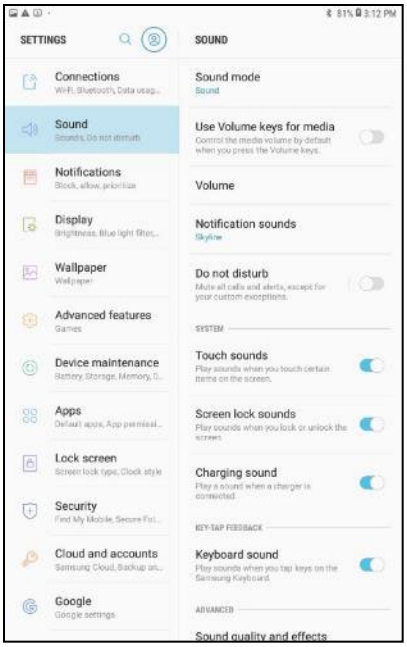
- **«Backlight» (Retroiluminación).** Seleccione el icono del engranaje **«Settings»** (Configuración). Pulse **«Display»** (Pantalla) y seleccione **«Brightness»** (Brillo) para ajustar la configuración. Utilice la barra de desplazamiento para seleccionar un grado de brillo. Recuerde que un brillo más intenso puede aumentar el consumo de la batería.
- **«Screen timeout» (Tiempo de espera de la pantalla)** debe configurarse con la opción en «Después de 5 minutos de inactividad». Seleccione el icono del engranaje **«Settings»** (Configuración). Pulse **«Display»** (Pantalla) y seleccione **«Screen timeout»** (Tiempo de espera de la pantalla) para ajustar esta configuración. Observe las capturas de pantalla que figuran a continuación para ver qué aspecto tendrán estos ajustes en su dispositivo portátil.



- **«Battery status» (Estado de la batería).** Seleccione el icono del engranaje **«Settings»** (Configuración). Pulse **«Display»** (Pantalla) y seleccione **«Device maintenance»** (Mantenimiento del dispositivo) para ver información como el uso de la batería, el modo de ahorro de energía y el uso del sistema general de encuestas por hora.



- **«Sound/notifications and volume» (Sonido/notificaciones y volumen).** Seleccione el icono del engranaje **«Settings»** (Configuración). Pulse **«Sound»** (Sonido) en la columna izquierda y seleccione **«Volume»** (Volumen) para efectuar cambios en el volumen del sonido de las notificaciones, los medios o el sistema. Recuerde que un volumen más alto puede aumentar el consumo de la batería y puede ser molesto durante la entrevista si está demasiado alto.



- Pulse **«Sound Mode»** (Modo de sonido) en la columna derecha para acceder a los controles **«Sound/Mute»** (Sonido/Silencio).
- Pulse **«Keyboard Sound»** (Sonido del teclado) en la columna izquierda para desactivar los sonidos de pulsación de tecla o los clics al realizar selecciones de pantalla.
- Pulse **«Notifications»** (Notificaciones) en la columna izquierda para acceder a los controles para cambiar el tipo de sonido reproducido para las notificaciones.

- **«Additional menu items» (Elementos adicionales del menú).** No utilice el resto de los ajustes sin recibir instrucciones de su supervisor sobre el terreno o el personal de apoyo técnico.

5.6. Apoyo técnico

En caso de que surjan problemas técnicos con su dispositivo, primero debe ponerse en contacto con su supervisor sobre el terreno, que puede ayudarle con su problema rápidamente. Si su supervisor sobre el terreno no puede ayudarle, debe ponerse en contacto con el personal de apoyo técnico. [INSÉRTESE LA INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL SERVICIO DE APOYO TÉCNICO ESPECÍFICA DEL PAÍS.]

5.6.1. Solución de problemas del dispositivo portátil

Su dispositivo portátil puede experimentar problemas ocasionales.

- El programa de entrevistas actúa de manera errática.
  - *Si está en el programa de encuestas, salga a la pantalla «Select Case» (Seleccionar caso). Si no puede volver a la pantalla «Select case» (Seleccionar caso), pulse el botón «Recent apps» (Aplicaciones recientes) en el lado izquierdo de la parte inferior del dispositivo portátil, finalice el programa y reinícielo.*
- El contraste de la pantalla es demasiado claro o demasiado oscuro.
  - *Puede efectuar varios ajustes para corregir el contraste de la pantalla:*

    - Ajuste su ángulo de visión.
    - Ajuste la luz ambiente. Por ejemplo, intente dar sombra a la pantalla con la mano o de pie bajo un árbol.
    - Ajuste el brillo de la pantalla. Consulte la *sección 5.5* para obtener instrucciones sobre el modo de efectuar este ajuste.
    - Asegúrese de que su dispositivo portátil no esté demasiado caliente ni demasiado frío. Las temperaturas extremas pueden afectar al dispositivo.
- El dispositivo portátil no se enciende después de cargar la batería.
  - *Asegúrese de que la batería se cargó correctamente como se describe en la sección 5.4. Algunos problemas pueden solucionarse apagando y reiniciando. Si el dispositivo permanece congelado y no responde, póngase en contacto con el servicio de apoyo técnico para obtener ayuda.*

5.6.2. Problemas de transmisión

En el *capítulo 9* se ofrece información más detallada sobre la transmisión de datos desde su dispositivo portátil. Si, después de leer el *capítulo 9*, continúa experimentando problemas, consulte a su supervisor sobre el terreno, que puede remitirle al personal de apoyo técnico.

5.6.3. Notificación de problemas a su supervisor sobre el terreno

Si experimenta algún problema técnico, incluidos los que puedan requerir o no una llamada al servicio de apoyo técnico, notifique esta información a su supervisor sobre el terreno. En su informe, recuerde incluir lo siguiente:

- Componentes del equipo (dispositivo portátil, cargador, etcétera) que hayan experimentado problemas.
- Aplicación afectada (programa de encuesta, incluidos el nombre de la pantalla que figure en la esquina superior izquierda de la pantalla, el proceso de transmisión, etcétera).
- Descripción del problema, incluidos los mensajes de error.
- Descripción de los eventos que dieron lugar al problema («Terminé de recabar datos sobre los miembros del hogar y a continuación fui a agregar información relativa al hogar...», «Estaba en la pantalla “Select Case” (Seleccionar caso) y pulsé...»).

Si notifica esta información de manera oportuna, su supervisor sobre el terreno podrá ayudar a otros encuestadores sobre el terreno que puedan estar experimentando un problema similar. Proceder así también ayudará a mantener informado al personal del proyecto de la encuesta GATS sobre cualquier problema técnico que requiera una solución.

6. Uso de un dispositivo portátil para gestionar las asignaciones de hogares y los datos de entrada

6.1. Introducción

Como encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS, usted gestionará sus asignaciones y realizará entrevistas utilizando un dispositivo portátil. En este capítulo se describen las diversas funciones programadas en el dispositivo y detalles sobre el modo de comenzar una entrevista y registrar el estado del hogar en el registro de visitas.

6.2. Sistema de gestión de casos

Antes de dirigirse a cada unidad de vivienda seleccionada, prepare el dispositivo portátil accediendo al cuestionario pertinente a través del sistema de gestión de casos.

- Encienda el dispositivo portátil.
- En la pantalla de inicio, pulse el icono de la encuesta GATS para iniciar el primero de los programas del sistema general de encuestas, el sistema de gestión de casos.

Pantalla de inicio

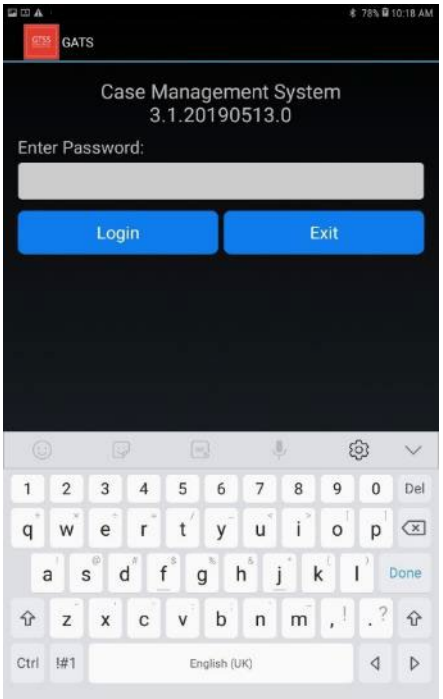
Se le proporcionará la contraseña en la capacitación. Como medida de seguridad, cuando escriba la contraseña verá asteriscos en la pantalla. Tenga cuidado al introducir la contraseña. Tiene cinco oportunidades para escribirla correctamente. Si escribe la contraseña incorrectamente cinco veces, el dispositivo le bloqueará el acceso y tendrá que introducir un código de desbloqueo para recuperarlo [INSÉRTENSE LOS PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PAÍS PARA OBTENER EL CÓDIGO DE DESBLOQUEO.]

Tenga en cuenta que el código de desbloqueo no distingue entre mayúsculas y minúsculas y que, tras desbloquear el dispositivo portátil con éxito, se le redireccionará a la pantalla de la contraseña, en la que volverá a disponer de cinco oportunidades para introducir la contraseña con el fin de iniciar el sistema de gestión de casos.

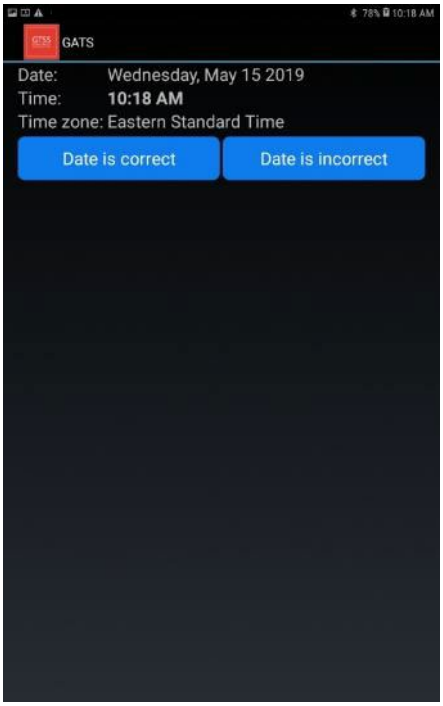
Después de introducir la contraseña incorrectamente cinco veces, necesitará un código de desbloqueo para recuperar el acceso al sistema de gestión de casos.

A continuación se muestran la pantalla de inicio de sesión del sistema de gestión de casos y la pantalla de fecha/hora. La pantalla muestra el número de versión actual del sistema de gestión de casos. Introduzca su contraseña y pulse «Login» (Iniciar sesión). La siguiente pantalla muestra la fecha, hora y zona horaria actuales. Debe confirmarlas antes de continuar. Si son incorrectas, restablézcalas usando el botón «Date is Incorrect» (La fecha es incorrecta) para acceder a la configuración de fecha y hora del dispositivo. Restablezca la hora y/o la fecha y pulse en «Done» (Listo).

Primera pantalla de inicio de sesión



Pantalla de fecha/hora



La pantalla del sistema de gestión de casos es su punto de partida para todas las tareas relacionadas con la entrevista y la gestión de casos en el dispositivo portátil. Aquí aparecerá cada hogar que se le haya asignado junto con información que le permitirá identificar y localizar la unidad de vivienda. A continuación se muestra la pantalla principal del sistema de gestión de casos.

Pantalla principal del sistema de gestión de casos

Al principio del proyecto, cada hogar seleccionado tendrá dos identificadores separados que aparecerán en la pantalla «Select Case» (Seleccionar caso). Los primeros siete dígitos del identificador seguirán siendo los mismos para cada hogar, mientras que los dos últimos dígitos variarán en función del tipo de cuestionario:

- Los identificadores de caso que terminan en «−00» corresponden al *Cuestionario para hogares*.
- Los identificadores de caso que terminan en «−01» son para el *Cuestionario individual*.

A medida que trabaje en cada cuestionario, seleccione el identificador de caso adecuado para registrar el estado y comenzar las entrevistas. Tenga mucho cuidado al actualizar el registro de visitas. Asegúrese siempre de actualizar el registro de visitas del cuestionario adecuado. Para ayudarle a administrar la carga de casos, la cuadrícula del sistema de gestión de casos está codificado por colores para mostrar tres estados: pendiente pero aún no trabajado (ámbar), pendiente (verde) y final (rojo).

En la parte superior de esta pantalla se muestra el nivel de batería. Es importante verificar dicho nivel antes de dirigirse a una unidad de vivienda. *No* se dirija a una unidad de vivienda si le queda menos del 15% de alimentación de la batería.

Para desplazarse por la lista de todos los hogares, deslice el dedo hacia arriba en la pantalla.

La lista incluye los siguientes elementos:

- **Identificador de caso.** La primera línea proporciona el «identificador de caso», que es el número de identificación del hogar, en la esquina superior izquierda de cada bloque.

- **Código de estado del caso.** El número de uno a tres dígitos de la esquina superior derecha de cada bloque es el número de estado del caso.
- **Dirección postal.** Esta línea contiene la dirección de la unidad de vivienda seleccionada. En las zonas rurales es posible que solo haya una descripción de la unidad de vivienda y de sus alrededores, sin nombre ni número de calle.

  [INSÉRTENSE LOS TÍTULOS DE LAS COLUMNAS PARA OBTENER INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PAÍS, COMO EL ESTADO O LA PROVINCIA.]

6.3. Gestión de la carga de casos

En las secciones siguientes se describe la acción del sistema de gestión de casos que le permite gestionar su carga de casos:

- **«Transmission»** (Transmisión) permite al usuario transmitir un caso o ver el registro de transmisión; sin embargo, la encuesta GATS no lo está utilizando de momento.
- **«Information»** (Información) proporciona acceso a las pantallas «Version Reporter» (Informe de la versión) y «Summary Statistics» (Resumen de estadísticas).
- **«Sort»** (Ordenar) le permite reorganizar el orden de clasificación de los casos por «Case ID» (Identificador de caso), «Number Case ID» (Número de identificación de caso), «Event Code» (Código de evento), «ZIP Code» (Código postal), «City» (Ciudad) o «County» (Provincia).
- **«Data»** (Datos) permite realizar actividades de mantenimiento, como, por ejemplo, reducir la base de datos, comprobar la base de datos y exportar datos.
- **«System setting»** (Configuración del sistema) es una función administrativa que requiere un código de autorización.
- **«More options»** (Más opciones) permite al usuario seleccionar «FTP Transmit» (Transmisión por FTP), «Load Cases» (Cargar casos), «Reload Training Cases» (Volver a cargar casos de entrenamiento) o «Erase Training Cases» (Borrar casos de entrenamiento) o «Exit» (Salir).

A continuación se describe cada una de estas opciones.

6.3.1. Pestaña «Information» (Información)

La pestaña «Information» (Información) permite al usuario ver la pantalla «Version Reporter» (Informe de la versión) y «Summary Statistics» (Resumen de estadísticas).

«Version Reporter» (Informe de la versión) muestra la configuración actual del dispositivo y otra información relacionada con el usuario y el dispositivo, como, por ejemplo:

- «User Information» (Información del usuario): su identificación y nombre como encuestador sobre el terreno
- «System Information» (Información del sistema): el nivel actual de la batería
- «Version Information» (Información de la versión): información sobre la versión actual
- «Survey Information» (Información de la encuesta): información sobre la encuesta actual

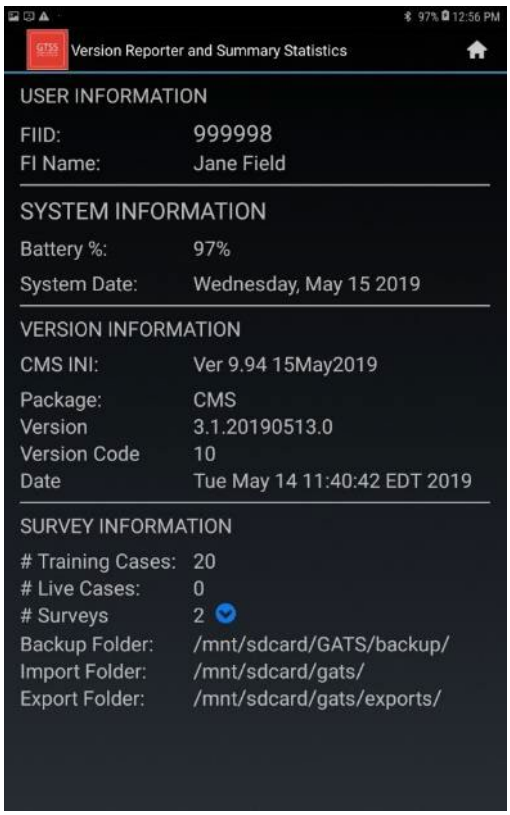
En la sección de información de la encuesta se muestran los recuentos y porcentajes tanto del *Cuestionario para hogares* como del *Cuestionario individual*. Los renglones son los siguientes:

- Total: un recuento de todos los casos de ese formulario
- No trabajados: un recuento y un porcentaje del número de casos a los que no se ha accedido (están en el código de resultado 0)
- Pendientes: un recuento y un porcentaje de los casos en el estado pendiente de la encuesta GATS
- Final: un recuento y un porcentaje de los casos en el estado final de la encuesta GATS
- Entrevistas finalizadas: un recuento y un porcentaje de los casos que son entrevistas finalizadas

La captura de pantalla que figura debajo a la izquierda muestra la ubicación del icono «Information» (Información). La captura de pantalla de la derecha muestra un ejemplo de la pantalla «Version Reporter» (Informe de versiones) y «Summary Statistics» (Resumen de estadísticas).

Pantalla «Version Reporter» (Informe de la versión)

Pantalla «Summary Statistics» (Resumen de estadísticas)

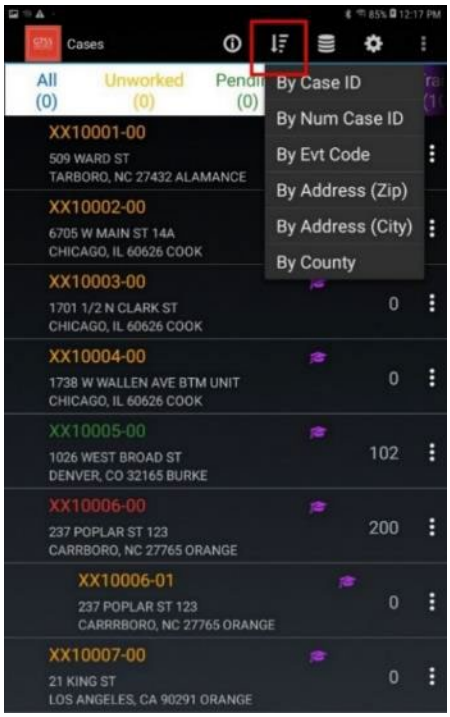


6.3.2. Menú «Sort» (Ordenar)

El menú «Sort» (Ordenar) le permite controlar el orden de clasificación de los casos de la pantalla «Select» (Seleccionar). Los casos pueden ordenarse en función de una serie de variables de caso (por ejemplo, «County» [Provincia]). El orden de clasificación predeterminado es por «Case ID» (Identificador de caso).

La siguiente captura de pantalla muestra el icono «Sort» (Ordenar) y su menú desplegable.

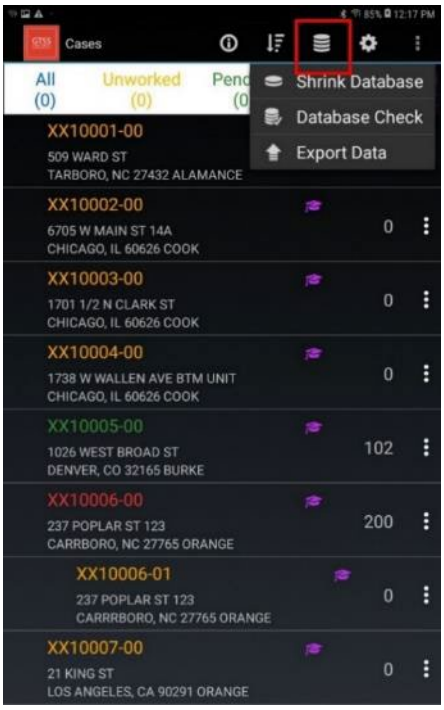
Icono «Sort» (Ordenar) y menú desplegable



6.3.3. Menú «Data» (Datos)

El menú **«Data»** (Datos) proporciona acceso a las funciones «Shrink the Database» (Reducir la base de datos), «Database Check» (Comprobación de la base de datos) y «Export Data» (Exportar datos). Pulse **«Data»** (Datos) para ver el menú desplegable que aparece en la siguiente captura de pantalla:

Menú «Data» (Datos)



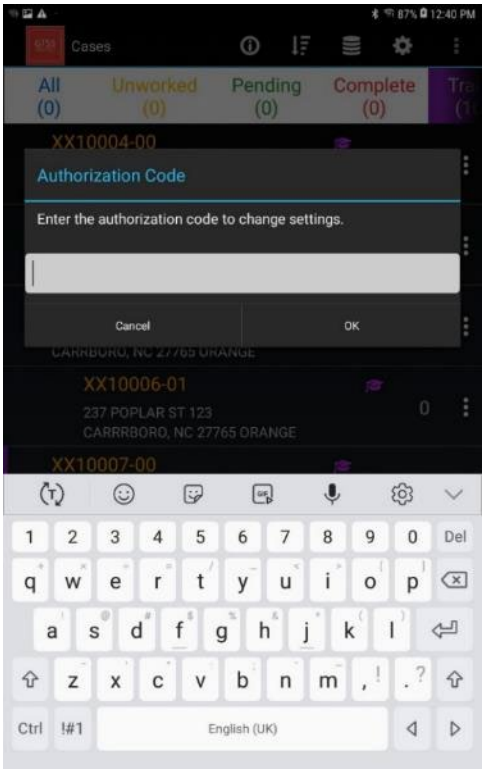
- **«Shrink Database»** (Reducir la base de datos): utilice esta opción para limpiar y comprimir la base de datos. Utilice esta herramienta de limpieza solo si se lo piden su supervisor sobre el terreno o el servicio apoyo técnico.
- **«Database Check»** (Comprobación de la base de datos): utilice esta opción para ver un resumen de los casos, es decir, el número de casos, eventos, eventos enviados, eventos no enviados, respuestas, respuestas enviadas, respuestas no enviadas, medios, medios enviados y medios no enviados.
- **«Export Data»** (Exportar datos): utilice esta opción para volver a cargar los casos de entrenamiento. Puede usar estos hogares en cualquier momento como práctica adicional. Cada vez que vuelva a cargar los casos de entrenamiento, estos aparecerán como no trabajados.

6.3.4. «Settings» (Configuración)

Esta opción se utiliza para establecer o modificar la información del encuestador sobre el terreno que se usa durante la transmisión. Esta información también se utiliza en el registro de visitas. Para cambiar la configuración es necesario un código de autorización. No cambie estos elementos a menos que se lo indique el servicio de apoyo técnico.

Icono «Settings» (Configuración)

Pantalla del código de autorización



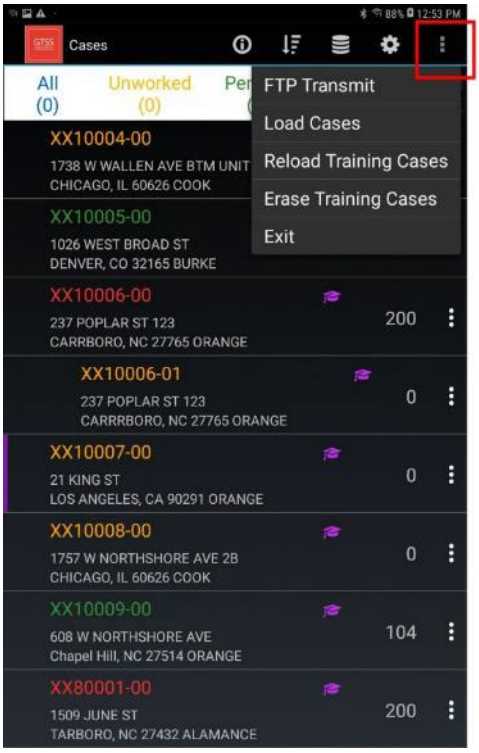
6.3.5. «More Options» (Más opciones)

El menú desplegable **«More Options»** (Más opciones) ofrece las siguientes selecciones:

- **«FTP Transmit»** (Transmisión por FTP): los encuestadores sobre el terreno pueden usar el protocolo de transferencia de ficheros (FTP) o FTP seguro para enviar y recibir datos hacia o desde un servidor FTP operado por el proyecto. El sistema reconocerá que la transmisión ha sido satisfactoria con el mensaje: «Transmisión completa. Los datos de los casos se han cargado correctamente en el servidor remoto». El mensaje indicará también si se han descargado o no nuevos casos desde el servidor remoto. El proceso de transmisión tarda entre 30 segundos y varios minutos en ejecutarse, en función de la cantidad de datos enviados y recibidos.
- **«Load Cases»** (Cargar casos): esta función solicita al sistema de gestión de casos que busque un archivo (casefile.txt) en la carpeta especificada. Si este archivo existe, la función «Load Cases» (Cargar casos) lo leerá y cargará los casos destinados a un encuestador sobre el terreno determinado en la cuadrícula de casos del sistema de gestión de casos. Solo se importarán nuevos casos.
- **«Reload Traning Cases»** (Volver a cargar casos de entrenamiento): utilice esta opción para volver a cargar los casos de entrenamiento. Puede usar estos hogares en cualquier momento como práctica adicional. Cada vez que vuelva a cargar los casos de entrenamiento, estos aparecerán como no trabajados.
- **«Erase Training Cases»** (Borrar casos de entrenamiento): utilice esta opción para eliminar los casos de entrenamiento de la lista de unidades de vivienda. Puede seleccionar «Volver a cargar casos de entrenamiento» para que aparezcan de nuevo.

- **«Exit»** (Salir). Utilice esta opción para salir del sistema.

Menú «More options» (Más opciones)



6.4. Trabajo en un caso

El sistema de gestión de casos tiene varios menús que se utilizan para desempeñar acciones relativas a casos individuales, así como a grupos de casos.

Cuando se arranca el sistema de gestión de casos, el programa muestra todos los casos activos disponibles para usted en el dispositivo portátil. La lista de casos debe contener toda la información necesaria para que usted pueda localizar cada hogar y realizar el trabajo sobre el terreno. A partir de esta lista de hogares, puede planificar estrategias para ejecutar sus asignaciones.

La pantalla principal del sistema de gestión de casos, la pantalla «Select Case» (Seleccionar caso), se muestra en la captura de pantalla que figura debajo a la izquierda. En esta captura de pantalla de muestra, el sistema de gestión de casos se ha cargado con un conjunto de 22 casos de entrenamiento, pero solo los primeros 8 son visibles. Con el fin de ayudarle a organizar los hogares que se le hayan asignado, esta lista puede filtrarse para mostrar solo algunos tipos de casos («All» [Todos], «Unworked» [No trabajados], «Pending» [Pendientes], «Complete» [Completados] y «Training» [Entrenamiento]), y también se puede ordenar utilizando las variables de la cuadrícula de casos, como «Case ID» (Identificador de caso), «Event Code» (Código de evento), «City» (Ciudad), «ZIP Code» (Código postal) y «County» (Provincia) (como se ve en la captura de pantalla de la derecha). Nota: El birrete que figura junto al identificador de caso indica que se trata de un caso de entrenamiento.

Pantalla «Select Case» (Seleccionar caso)

Menú desplegable para filtrar casos

Cada bloque de datos de esta pantalla describe un caso. Los nueve caracteres de la esquina superior izquierda de cada bloque forman el identificador de caso. El número de uno a tres dígitos de la esquina superior derecha de cada bloque es el código de estado del caso. Las líneas de información bajo el identificador de caso son la dirección o la información del localizador del caso.

Para ver un caso, pulse el elemento y manténgalo presionado momentáneamente. Aparecerá un menú desplegable con las siguientes selecciones:

- **«Go to Case Details»** (Ir a los detalles del caso) le permite ver todos los detalles del caso.
- **«Start Interview»** (Iniciar entrevista) inicia el proceso de entrevista con el participante.
- **«View Visit Record»** (Ver registro de visitas) muestra las visitas que se han realizado para este caso y le permite introducir un nuevo registro.
- **«Edit Address»** (Editar dirección) le permite editar la dirección.
- **«View Address Changes»** (Ver cambios de dirección) muestra un historial de cambios anteriores en una dirección.
- **«Add a Case Note»** (Agregar una nota de caso) permite al usuario agregar notas adicionales relacionadas con el caso.

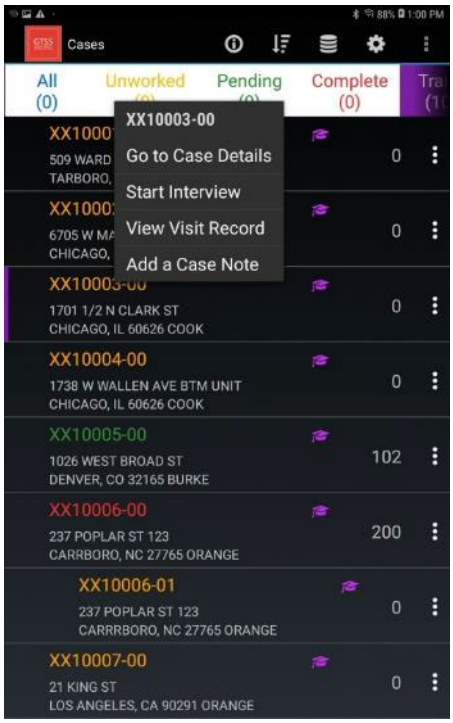
Las acciones se describen a continuación en secciones por separado.

6.4.1. «Go to Case Details» (Ir a los detalles del caso)

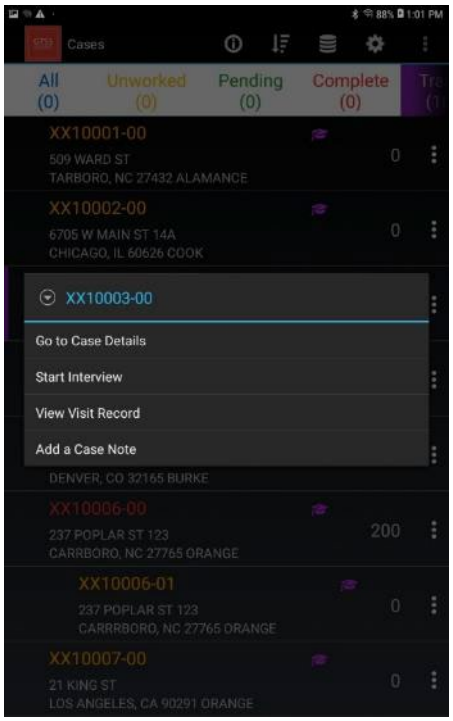
La pantalla «Case Details» (Detalles del caso) le permite ver los datos que se han recogido. La pantalla contiene todos los elementos que se encuentran en el archivo de un caso.

La captura de pantalla que figura debajo a la izquierda muestra el menú desplegable en el que se encuentran los detalles del caso; la captura de pantalla de la derecha muestra los detalles del caso de ejemplo cuyo identificador de caso es XX10003-00.

Menú desplegable para ver los detalles del caso



Un caso de muestra

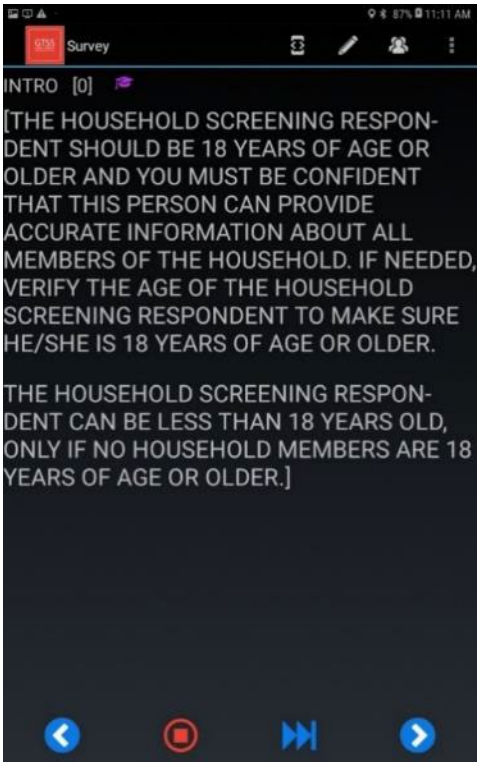


6.4.2. «Start Interview» (Iniciar entrevista)

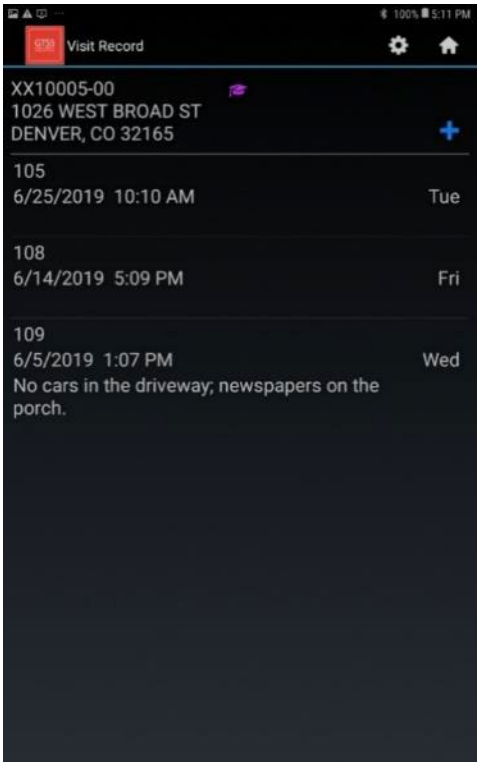
Para iniciar una entrevista, mantenga pulsado un identificador de caso en la pantalla de la cuadrícula de casos y seleccione «Start Interview» (Iniciar entrevista) en el menú desplegable. De esta forma se iniciará a la entrevista, empezando por la introducción. Los botones de la parte inferior de la pantalla le permitirán regresar a la pregunta anterior, interrumpir la entrevista, avanzar a una pregunta posterior o pasar a la siguiente pantalla.

La entrevista consiste en una serie de preguntas y, al final de la entrevista, se pueden asignar códigos de eventos en función de los resultados de esta.

Introducción



Registro de visitas



6.4.3. «View Visit Record» (Ver registro de visitas)

La opción «Visit Record» (Registro de visitas) muestra las visitas que se han realizado para este caso y le permite introducir un nuevo registro para documentar cada contacto con la unidad de vivienda. Su dispositivo asignará automáticamente un código en el registro de visitas cuando rellene satisfactoriamente el *Cuestionario para hogares* (tanto si se ha seleccionado un encuestado que cumpla los requisitos [código 200] como si no [código 201]) y cuando rellene satisfactoriamente un *Cuestionario individual* (código 400). También debe documentarse cualquier otra visita que no dé lugar a una entrevista completa. En la captura de pantalla superior derecha se muestra una pantalla de muestra del registro de visitas.

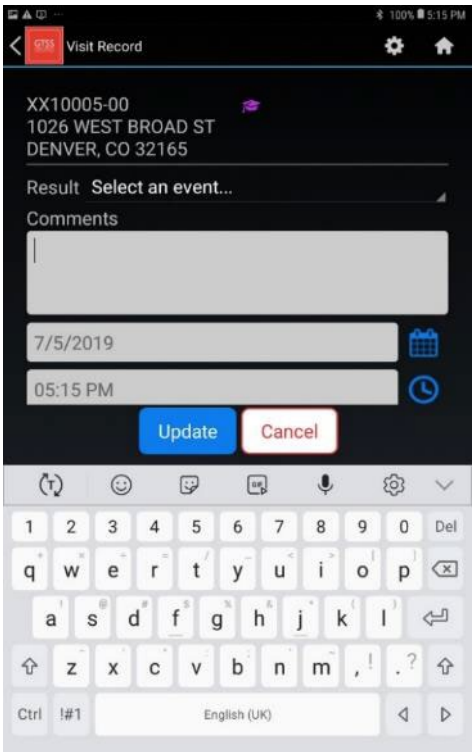
Para registrar un intento, pulse y mantenga presionado un identificador de caso hasta que aparezca el menú. A continuación, seleccione **«Visit Record»** (Registro de visitas) en el menú.

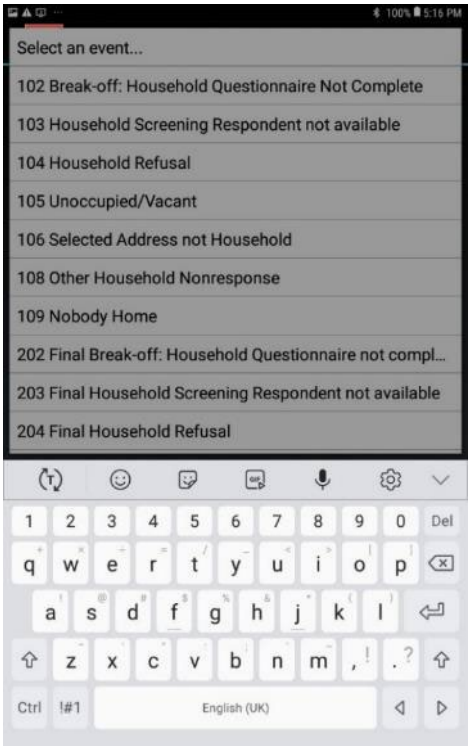
- En la pantalla «Visit Record» (Registro de visitas), seleccione el signo más azul de la parte superior izquierda de la pantalla.
- En la siguiente pantalla, seleccione **«Result field»** (Campo de resultado) para mostrar la lista de códigos de resultados pendientes y finales. Seleccione el código adecuado para resaltarlo.
- Agregue comentarios introduciendo información que será útil para usted o cualquier otra persona que visite el hogar en lo sucesivo.
- Seleccione **«Update»** (Actualizar) para guardar el registro de visitas.

Dado que la fecha y la hora vienen rellenadas por defecto, no es necesario cambiar esta información si introduce el registro de visitas mientras está en la unidad de vivienda o saliendo de la unidad de vivienda.

Si necesita editar o eliminar un evento, pulse y mantenga presionado un evento, lo que hará que aparezca un menú emergente que ofrezca las opciones «Edit» (Editar) o «Delete» (Eliminar).

- Para eliminar un registro de visitas existente, pulse y mantenga presionado un identificador de caso en el sistema de gestión de casos. Seleccione **«Delete»** (Eliminar) para eliminar el registro.
- Para actualizar un registro de visitas existente, pulse y mantenga presionado un identificador de caso en el sistema de gestión de casos. Seleccione **«Update»** (Actualizar) para actualizar el registro. Una vez completados los cambios, seleccione **«Update»** (Actualizar) para guardarlos.



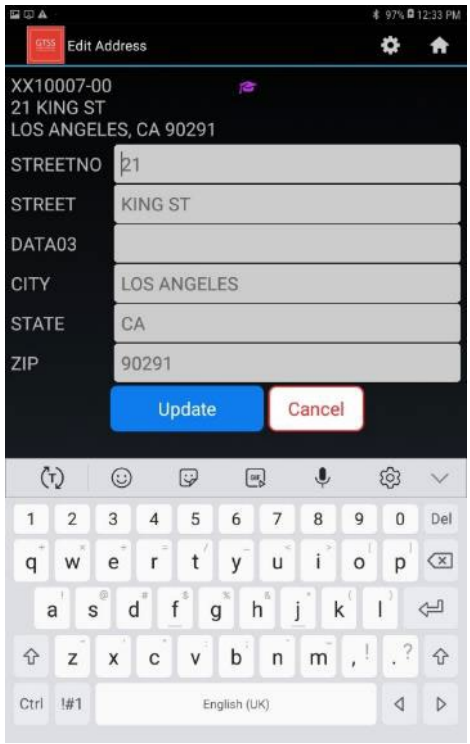


6.4.4. «Edit Address» (Editar dirección)

Seleccione esta opción para editar la dirección de un caso.

Para editar una dirección:

- Pulse y mantenga presionado un caso específico de la cuadrícula de casos para ver el menú desplegable.
- Seleccione **«Edit Address»** (Editar dirección) en el menú.
- En la pantalla **«Edit Address»** (Editar dirección), realice las modificaciones necesarias.
- Seleccione **«Update»** (Actualizar) para guardar el registro de visitas o **«Cancel»** (Cancelar) para cancelar los cambios realizados.

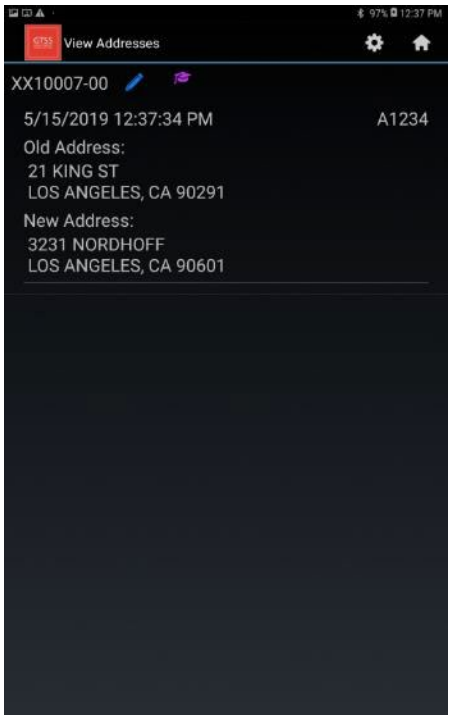


6.4.5. «View Address Changes» (Ver cambios de dirección)

Puede ver todos los cambios en una dirección de un caso determinado mediante la opción del menú **«View Address Changes»** (Ver cambios de dirección):

- Pulse y mantenga presionado un caso específico de la cuadrícula de casos para ver el menú desplegable.
- Seleccione «View Address Changes» (Ver cambios de dirección).

La captura de pantalla siguiente muestra las direcciones antigua y nueva de un caso seleccionado, reflejando los cambios realizados. Si no se han realizado cambios, aparecerá indicado.

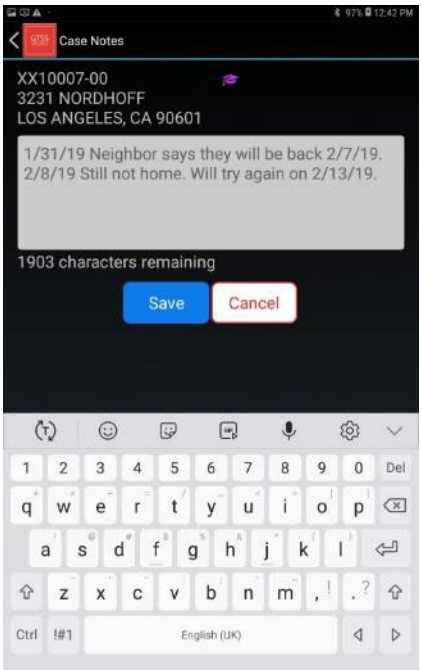


6.4.6. «Add a Case Note» (Agregar una nota de caso)

El elemento del menú «Case Notes» (Notas de caso) permite a los encuestadores sobre el terreno tomar notas sobre un caso en un diario en formato de texto libre. Estas notas se guardan en la base de datos de la tabla «Case Notes» (Notas de caso) y se transmiten junto con otros datos. Para crear o actualizar una nota de caso, siga estos pasos:

- Pulse y mantenga presionado un caso específico de la cuadrícula de casos para ver el menú desplegable.
- Seleccione **«Add a Case Note»** (Agregar una nota de caso) del menú desplegable para abrir la pantalla «Case Notes» (Notas de caso).
- Introduzca las notas en el campo de texto disponible.
- Haga clic en **«Save»** (Guardar) para guardar las notas o en **«Cancel»** (Cancelar) para salir de la pantalla.

La siguiente captura de pantalla muestra una nota de caso de ejemplo.

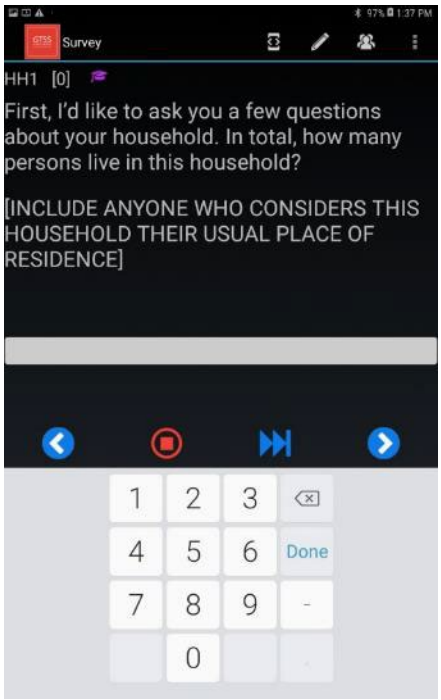


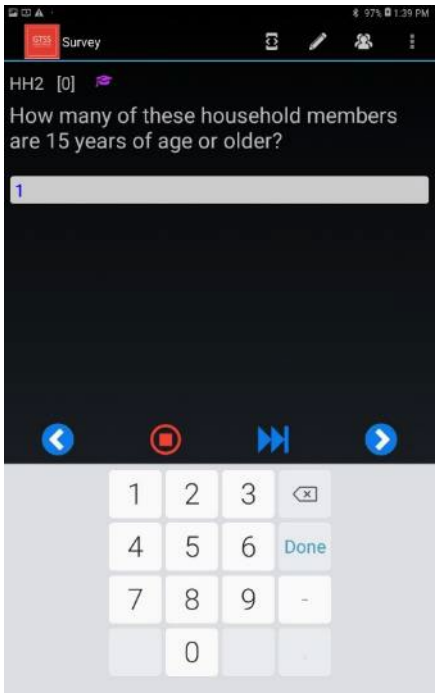
6.5. Uso de los programas de entrevistas

Para iniciar una entrevista, mantenga pulsado un identificador de caso en la pantalla de la cuadrícula de casos y seleccione «Start Interview» (Iniciar entrevista) en el menú desplegable. De esta forma se iniciará a la entrevista, empezando por la introducción. Los botones de la parte inferior de la pantalla permitirán al encuestador sobre el terreno regresar a la pregunta anterior, interrumpir la entrevista, avanzar a una pregunta posterior o pasar a la siguiente pantalla.

Una vez que inicie uno de los programas de entrevistas, use el teclado de la parte inferior de la pantalla para registrar las respuestas a las preguntas.

Una vez registrada la respuesta, vaya a la siguiente pantalla. El avance o el retroceso entre las pantallas se controla mediante los gestos normalizados de Android. Al deslizar de derecha a izquierda (como cuando se pasa la página de un libro), se desplaza hacia adelante; lo llamaremos deslizamiento hacia adelante. Al deslizar de izquierda a derecha, se desplaza hacia la pantalla anterior; lo llamaremos deslizamiento hacia atrás. También se pueden utilizar los botones de navegación de la parte inferior de la pantalla.



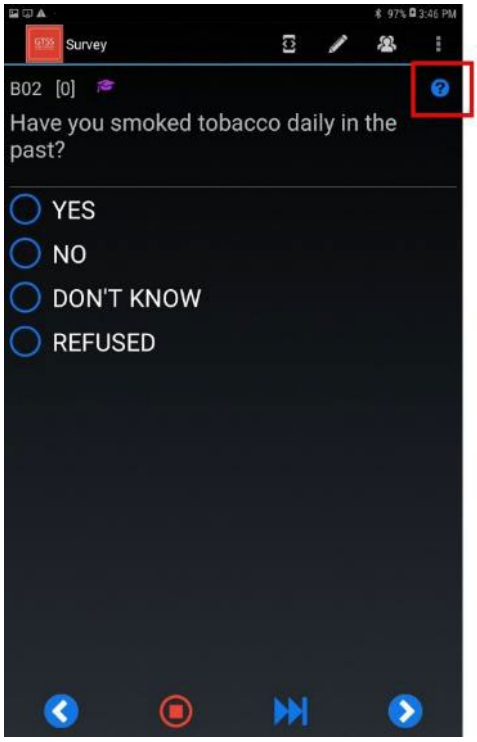


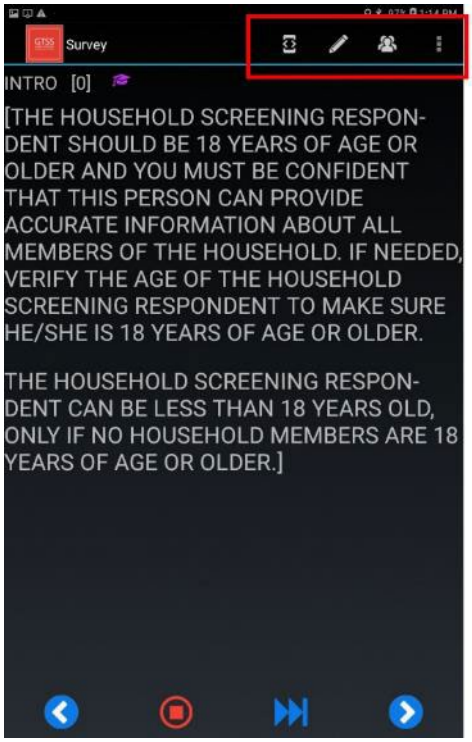
Cada pantalla de entrevista tiene los siguientes componentes básicos:

- Un campo de texto (pregunta o instrucciones)
- Uno o más campos para introducir datos
- Un conjunto de herramientas para ayudar en el proceso de entrevista:
  - **«Symbol Table» (Tabla de símbolos).** Utilice esta opción si desea ver las respuestas introducidas para este caso.
  - **«Case Notes» (Notas de caso).** Seleccione esta opción para tomar notas sobre el cuestionario, no sobre un intento. Si desea agregar una nota sobre un intento, introdúzcala en el registro de visitas.
  - **«Roster» (Lista).** Utilice esta opción para ver la lista que habrá completado al evaluar el hogar.
  - **«Language» (Idioma).** Este botón permite a los usuarios seleccionar un idioma de entre los preparados para el cuestionario.
- Un conjunto de botones para ayudar con la navegación entre pantallas:
  - **«Backup» (Atrás).** Utilice esta opción para regresar a una pantalla anterior.
  - **«Breakoff» (Interrumpir).** Utilice esta opción para interrumpir la entrevista si por alguna razón no puede completarla en ese momento. Tenga en cuenta que debe registrar el código de resultado adecuado para este intento. Consulte los capítulos 7 y 8 para obtener detalles sobre los códigos de resultado disponibles.
  - **«Fast Forward» (Avance rápido).** Esta función le permite ir a la siguiente pregunta sin responder de la encuesta. Deberá contestar a la advertencia de avance rápido después de seleccionar esta función.

– **«Next» (Siguiente).** Esta función le permite pasar a la siguiente pantalla.

- **«Help QxQ» (Ayuda pregunta por pregunta).** Esta función no está disponible para todas las preguntas; proporciona información adicional que puede ayudarle a registrar la respuesta correcta del encuestado y/o ayudar al encuestado a comprender el significado de la pregunta.





6.6. Uso del teclado

Cuando el teclado esté visible, registre las respuestas de su entrevista. Para acceder a la configuración del teclado numérico, seleccione la tecla del icono de configuración de la esquina inferior derecha del teclado. En la pantalla resultante, puede cambiar configuraciones como el idioma, texto predictivo, deslizamiento por el teclado para escribir, control del cursor, sonido de pulsación de tecla y mayúsculas automáticas, entre otras. En esta pantalla se puede cambiar del teclado en inglés a otros idiomas.

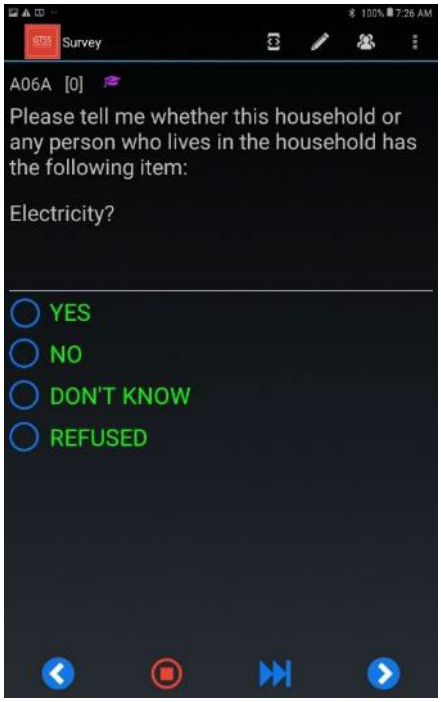
A medida que escriba caracteres en el teclado, aparecerán en el cuadro de texto. Para eliminar un carácter, pulse la tecla de retroceso, que es la flecha orientada hacia la izquierda de la parte superior derecha del teclado. Para moverse en el cuerpo del texto, pulse el lugar dentro del texto en el que desea que aparezca el cursor. También puede usar la tecla de retroceso para eliminar texto hasta que llegue a la ubicación deseada.

6.7. Introducción de respuestas

En esta sección se describe cómo consignar respuestas para diferentes tipos de preguntas. Hay cuatro tipos de preguntas en el *Cuestionario para hogares* y el *Cuestionario individual*: 1) lista de respuestas, 2) numérica, 3) entrada de texto y 4) unidad y número.

6.7.1. Listas de respuestas

Las preguntas de este tipo requieren que seleccione una respuesta de una lista de respuestas. La mayoría de las preguntas del *Cuestionario individual* y del *Cuestionario para hogares* son preguntas con listas de respuestas. Pulse la respuesta adecuada y, a continuación, deslice el dedo por la pantalla para avanzar.

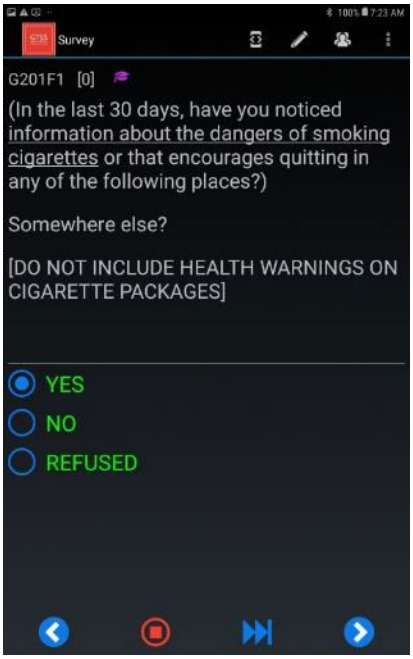


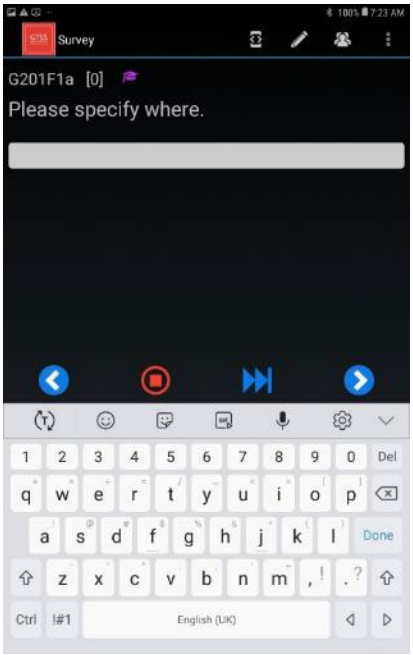
6.7.2. Respuestas numéricas

Las preguntas de respuesta numérica requieren que introduzca un número dentro de un rango aceptable. Para consignar una respuesta numérica, pulse los números correspondientes en el teclado. En la *sección 6.6* se describe el modo de utilizar el teclado para introducir los datos. En la pantalla se mostrarán las instrucciones dirigidas al encuestador sobre el terreno que le indicarán cómo introducir datos numéricos para las respuestas «no sabe» y «no contesta».

6.7.3. Entrada de texto

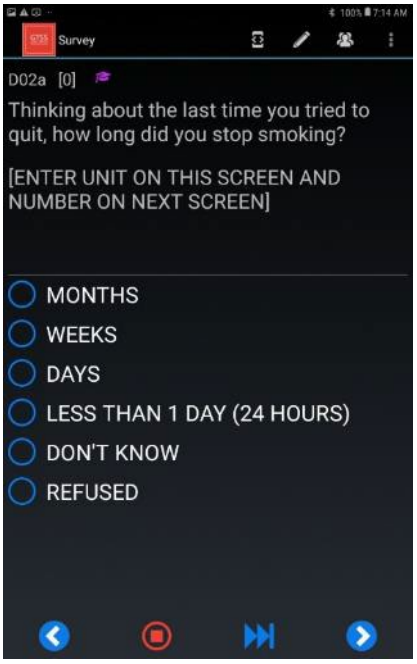
Algunas de las preguntas del *Cuestionario para hogares* y del *Cuestionario individual* necesitan el uso del teclado para introducir respuestas de texto. Por ejemplo, en el *Cuestionario para hogares* se requiere que el teclado introduzca el nombre de cada miembro del hogar incluido en la lista. En el *Cuestionario individual* algunas de las preguntas permiten al encuestado especificar una respuesta que no figure en la lista. Como se muestra en el ejemplo siguiente, la respuesta «sí» del encuestado requiere una respuesta adicional. La siguiente pantalla le permite usar el teclado para introducir la respuesta del encuestado.

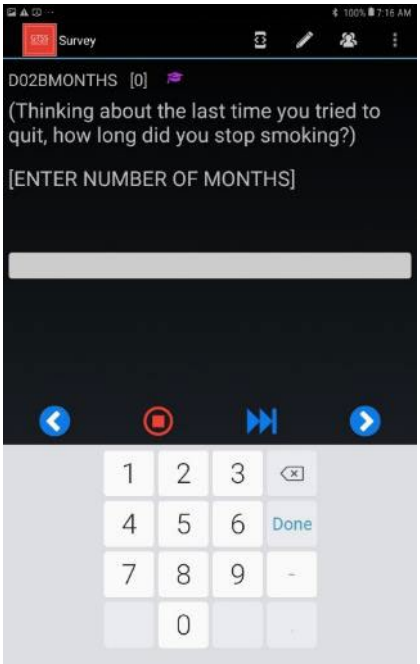




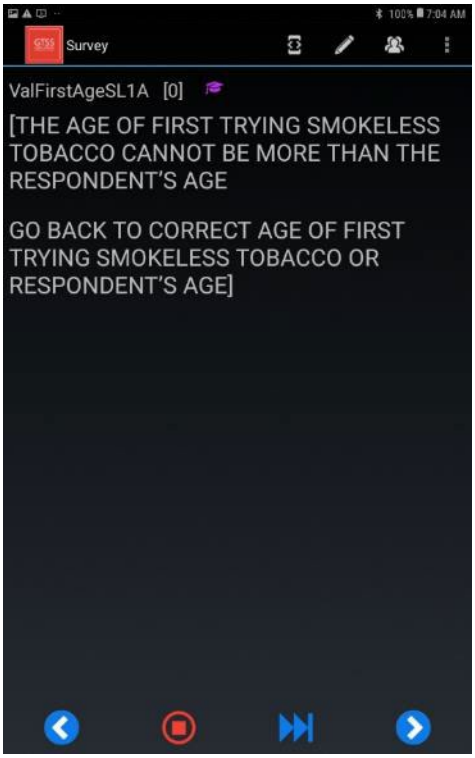
6.7.4. Unidad y número

Algunas de las preguntas de la entrevista piden al encuestado que especifique un período o una cantidad. Las respuestas a este tipo de preguntas se introducen en dos pantallas. En la primera pantalla se especifica la unidad y en la segunda, el número. En el siguiente ejemplo, el encuestado respondió «meses» a la pregunta: «Centrándonos en la última vez que intentó abandonar el hábito de fumar, ¿cuánto tiempo dejó de fumar?». La unidad (meses) se introduce en la primera pantalla y el número se consigna en la segunda.





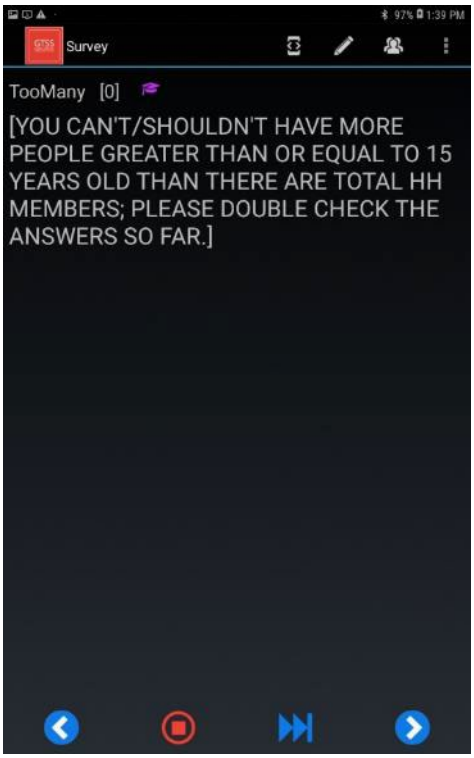
6.8. Errores de rango y controles de validación



Tanto en el *Cuestionario para hogares* como en el *Cuestionario individual* puede encontrar un par de tipos diferentes de mensajes de error. Estos mensajes ayudan a reducir los errores de entrada de datos y a aumentar la calidad de los datos recogidos.

Un tipo de mensaje de error que puede recibir es un error de rango. Las preguntas que exigen una respuesta numérica pueden tener un rango establecido de respuestas permitidas. Por ejemplo, cuando se pregunta al encuestado cuántos años tenía la primera vez que empezó a fumar tabaco todos los días, aparecerá un error de rango si el número ingresado es inferior a 15 o superior a 125. El encuestado debe tener al menos 15 años para participar en la encuesta y es muy poco probable que un encuestado sea mayor de 125 años.

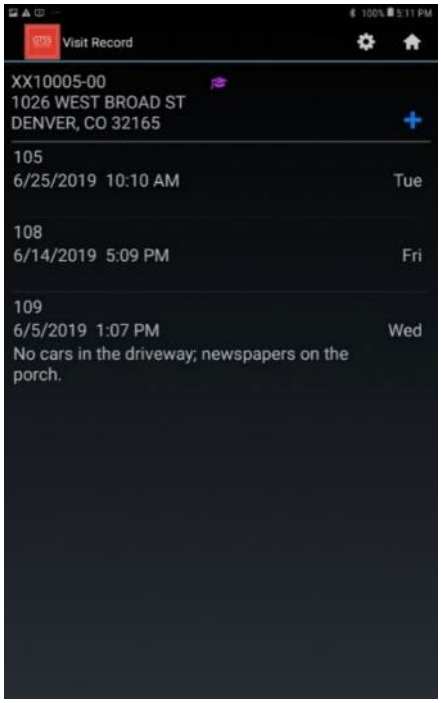
También puede recibir un mensaje de error si los datos introducidos no son válidos. Por ejemplo, el número de miembros del hogar de 15 años o más debe ser igual o inferior al número total de miembros del hogar. Si el número de miembros del hogar de 15 años o más es mayor que el número total de miembros del hogar, aparecerá la pantalla de la derecha. Estos mensajes de error le avisan de que una respuesta introducida puede ser errónea.



6.9. Registro de visitas

El programa del registro de visitas le permite documentar cada contacto con la unidad de vivienda. Todas las visitas deben documentarse en el registro de visitas. Su dispositivo asignará automáticamente un código en el registro de visitas cuando rellene satisfactoriamente el *Cuestionario para hogares* (tanto si se ha seleccionado un encuestado que cumpla los requisitos [código 200] como si no [código 201]) y cuando rellene satisfactoriamente un *Cuestionario individual* (código 400). (Véanse las *secciones 7.6* y *8.5* para obtener más información). Todas las demás visitas que no den lugar a una entrevista completa deben documentarse en el registro de visitas.

Todas las visitas deben documentarse en el registro de visitas.



Para registrar un intento, vaya a la pantalla «Select Case» (Seleccionar caso), pulse y mantenga presionado un identificador de caso de la pantalla de la cuadrícula de casos y seleccione «View Visit Record» (Ver registro de visitas) en el menú.

- En la pantalla «Visit Record» (Registro de visitas), seleccione el signo más azul de la esquina superior izquierda.
- En la siguiente pantalla, seleccione **«Result field»** (Campo de resultado) para mostrar la lista de códigos de resultados pendientes y finales. Seleccione el código adecuado para resaltarlo. Los códigos de resultado se definen en los *capítulos 7* y *8*.
- A continuación, agregue comentarios. Introduzca información que será útil para usted o cualquier otra persona que visite el hogar en lo sucesivo.
- Seleccione **«Update»** (Actualizar) para guardar el registro de visitas.

Dado que la fecha y la hora vienen rellenadas por defecto, no es necesario cambiar esta información si introduce el registro de visitas mientras está en la unidad de vivienda o saliendo de la unidad de vivienda.

Al introducir el primer registro de visita de una unidad de vivienda, aparecerá un cuadro emergente que indicará que no hay registros de visitas anteriores para este caso. Si desea agregar un registro de visita ahora, pulse **«Yes»** (Sí). Si ha pulsado «Visit Record» (Registro de visitas) por error, seleccione **«No»** (No) en el menú para volver a la pantalla «Select Case» (Seleccionar caso).

Si no es el primer registro de visita del cuestionario, el dispositivo portátil muestra la pantalla del registro de visitas, donde puede ver los eventos y comentarios introducidos anteriormente o agregar un nuevo registro.

NOTA: *No debe editar eventos que ya se hayan transmitido ni códigos completos de entrevistas asignados automáticamente por el sistema de gestión de casos.*

El sistema de gestión de casos está diseñado para hacer que el registro de datos precisos y completos sea lo más sencillo posible. Si usted completa el registro al salir de la unidad de vivienda, tendrá que seguir muy pocos pasos para consignar los datos del registro de visitas. Esta información es importante para ayudar a su supervisor sobre el terreno y al personal del proyecto a administrar sus asignaciones y el proyecto de la encuesta GATS en su conjunto.

7. Evaluación y selección de encuestados: el *Cuestionario para hogares*

7.1. Introducción

En este capítulo aprenderá a determinar los criterios que debe cumplir un hogar seleccionado para participar en la encuesta, a realizar una evaluación y a seleccionar a un encuestado que reúna los requisitos; dicho de otro modo, aprenderá a cumplimentar el *Cuestionario para hogares*.

Para cada hogar asignado, su primera tarea será localizar la dirección residencial seleccionada donde llevará a cabo la evaluación. Después de localizar la dirección seleccionada, debe determinar si dicha dirección cumple los criterios para participar en la encuesta GATS. La dirección de la muestra debe ser una dirección residencial ocupada, no institucional. Los alojamientos colectivos, como las residencias de ancianos, los internados o los centros correccionales, no cumplen los criterios para participar en la encuesta. Si no está seguro de si la dirección de la muestra es un alojamiento colectivo y, por tanto, no cumple los criterios para participar en la encuesta, consulte a su supervisor sobre el terreno.

Los alojamientos colectivos, como las residencias de ancianos, los internados o los centros correccionales, no cumplen los criterios para participar en la encuesta GATS.

La evaluación es el proceso destinado a obtener información sobre un hogar para determinar si los residentes cumplen los criterios para participar en la encuesta GATS. El proceso de evaluación de la encuesta GATS busca determinar si en el hogar vive alguna persona de 15 años o más.

7.2. Determinación del cumplimiento de los criterios de participación en la encuesta por parte de las direcciones seleccionadas

Se considera que un hogar cumple los requisitos para participar en la encuesta GATS si en él hay residentes de 15 años o más que consideran que dicho hogar es su lugar de residencia habitual. Aunque usted no verificará formalmente que todos los miembros del hogar seleccionado lo consideren como su lugar de residencia habitual, en el caso de que se le pregunte de manera específica si se debe considerar residente a una persona, siga las directrices que encontrará al respecto en el manual *Especificaciones pregunta por pregunta de la encuesta GATS* (y consulte también el *Manual de diseño de la muestra de la encuesta GATS*).

Un hogar cumple los criterios para participar en la encuesta GATS si en él hay residentes de 15 años o más que consideran que dicho hogar es su lugar de residencia habitual.

[INSÉRTESE LA INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PAÍS SOBRE LA NORMATIVA REGULADORA DE LA RESIDENCIA EN LOS HOGARES.]

Las secciones que siguen le guiarán en el proceso de preselección de los residentes del hogar que cumplen los criterios para participar en la encuesta, el proceso de selección de un encuestado, y la documentación de las actividades de evaluación y selección de encuestados. Al final de esta sección se ofrecen ejemplos de algunas situaciones con las que se puede encontrar al intentar determinar si el hogar cumple los criterios de participación y propuestas sobre el modo de gestionarlas.

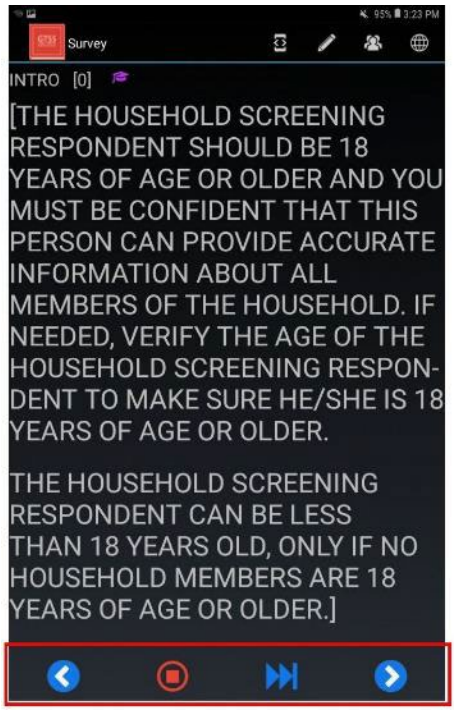
7.3. Presentación y consentimiento informado

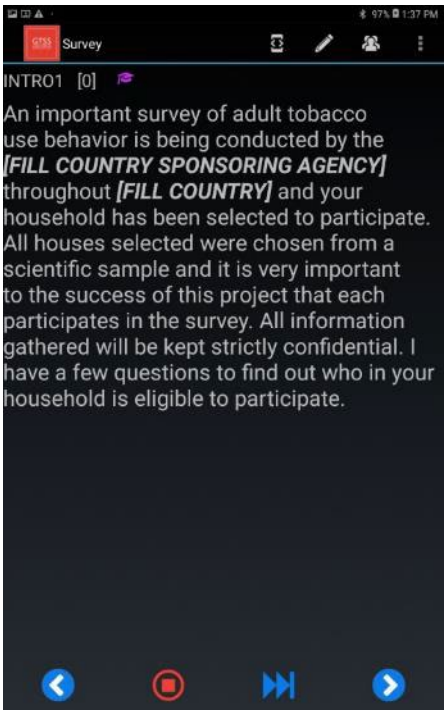
Al acercarse a la vivienda, verifique en primer lugar que la dirección coincide con la que figura en el sistema de gestión de casos. Una vez que haya verificado que se encuentra en la dirección correcta, inicie el sistema de gestión de casos tal y como se describe en la *sección 6.2*. A continuación, abra el *Cuestionario para hogares* para dicha dirección tocando el identificador de caso que desee abrir. (Recuerde: los identificadores de caso del *Cuestionario para hogares* terminan en «00»).

La persona que responda al *Cuestionario para hogares* debe tener 18 años o más.

Cuando visite el hogar, preséntese en primer lugar a la persona que abra la puerta y explíquele el propósito de su visita. Siempre debe ofrecer una copia de la carta de descripción de la encuesta GATS, que puede ayudar a explicar la finalidad de la encuesta. Su objetivo inmediato es identificar a un residente del hogar que tenga al menos 18 años de edad para responder al *Cuestionario para hogares*. Las personas que respondan al *Cuestionario para hogares* deben tener al menos 18 años, y quienes contesten al *Cuestionario individual* deben tener al menos 15 años.

Si cuando visite el hogar no encuentra en él a ninguna persona de 18 años o más, pregunte cortésmente cuándo podrá encontrar a alguna persona de 18 años o más y organice su agenda para regresar en ese momento. Si no vive en el hogar ninguna persona de 18 años o más (lo que se conoce como hogar compuesto por menores emancipados), puede proceder a administrar el *Cuestionario para hogares* a algún residente del hogar que sea menor de 18 años.



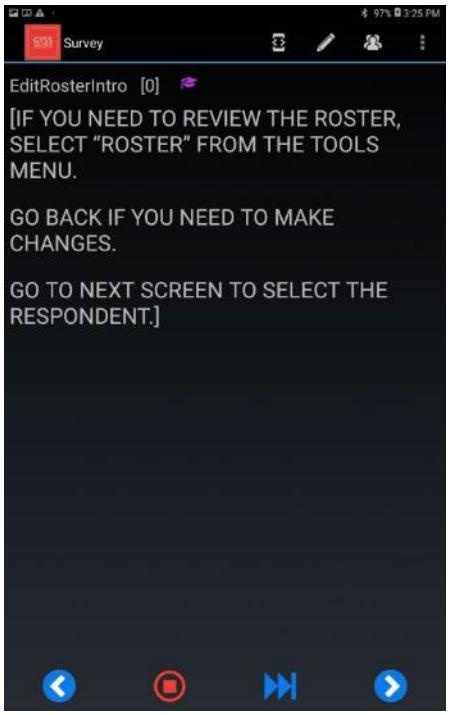


Una vez que esté hablando con la persona candidata a responder a la encuesta, comience a leerle el texto que figura en la segunda pantalla introductoria (véase más arriba). Es importante que lea este texto exactamente como está redactado, puesto que en él se explica el propósito de la encuesta, se describe cómo se seleccionó el hogar y se ofrecen garantías de confidencialidad.

Después de leer esta información, responda a cualquier pregunta que el encuestado pueda tener sobre la encuesta o la información de consentimiento.

7.4. Preselección del hogar

Una vez que haya leído la introducción de la encuesta y haya obtenido autorización verbal o tácita para continuar, la siguiente pantalla inicia el proceso de preselección. El *Cuestionario para hogares* está diseñado para crear una lista de personas que tengan al menos 15 años de edad y consideren que el hogar es su lugar de residencia habitual. Puede ver las preguntas específicas que componen este cuestionario en el manual *Especificaciones pregunta por pregunta de la encuesta GATS*.



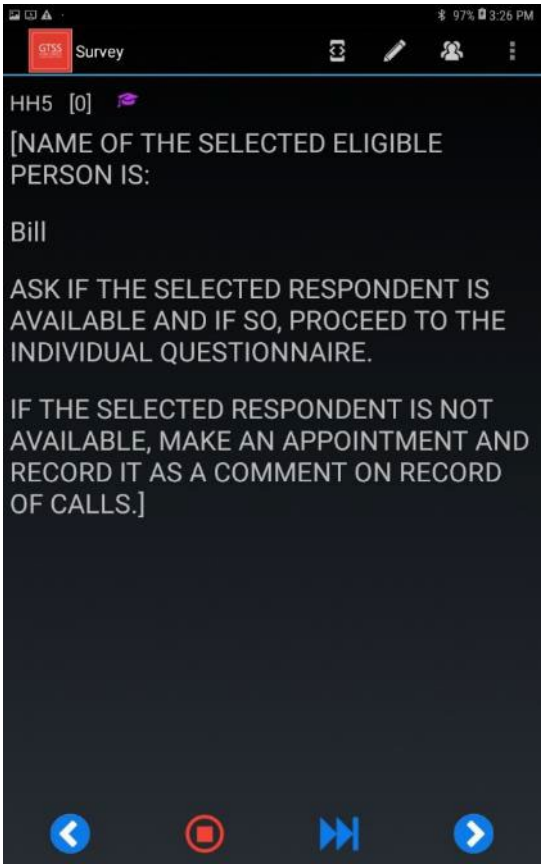
Todas las preguntas de evaluación se mostrarán en su dispositivo portátil. Las preguntas de evaluación permitirán la selección aleatoria de un encuestado para responder al *Cuestionario individual*. Si, por alguna razón, se distrae y olvida si ha registrado o no a un miembro del hogar, puede verificar su progreso pulsando el icono **«Roster»** (Lista) en la parte superior de la pantalla. La lista enumerará a las personas que haya incluido hasta ese momento y sus datos: edad, sexo y situación con respecto al tabaquismo. Pulse el símbolo **«Back»** (Atrás) en la parte superior de la pantalla para volver al *Cuestionario para hogares* y continuar con el procedimiento de preselección.

El proceso de evaluación de hogares es el primer paso para obtener una entrevista completa correspondiente a hogar seleccionado. Es de suma importancia realizar la evaluación correctamente, porque la encuesta no se considerará válida y los datos no se considerarán utilizables a menos que se sigan todos los procedimientos exactamente como se ha especificado más arriba. Si se determina que no se identificó o preseleccionó correctamente a los miembros del hogar que cumplen los criterios para participar en la encuesta, se le pedirá que visite el hogar de nuevo, ya sea para volver a efectuar la preselección dentro del hogar o para entrevistar a la persona adecuada. Por esta razón, debe comprobar con especial atención que ha obtenido información completa y precisa de la persona que responde a las preguntas de evaluación.

Si antes de iniciar el proceso de preselección comprende con claridad la composición del hogar y sabe qué miembros cumplen los criterios para participar en la encuesta, rara vez tendrá que hacer cambios. Los datos originales y los datos añadidos a la lista se conservan en el dispositivo portátil y están sujetos a examen por parte del personal del proyecto de la encuesta GATS.

7.5. Selección de una persona que cumpla los criterios para responder a la encuesta

Una vez concluida la preselección, el dispositivo portátil mostrará al encuestado seleccionado al azar para cumplimentar el *Cuestionario individual*, tal como se muestra a la derecha.



El *Cuestionario individual* debe cumplimentarse exclusivamente con el miembro del hogar seleccionado por el dispositivo portátil.

En esta fase de la evaluación, usted debe informar del resultado de la selección a la persona candidata a responder a la encuesta, por lo que solicitará hablar con esa persona. Si la persona en cuestión no está disponible, programe una hora para una nueva visita con el fin de realizar la entrevista. Asegúrese de programar tanto una fecha como una hora para la visita.

NOTA: Es muy importante que realice el *Cuestionario individual* con el miembro del hogar seleccionado por el dispositivo portátil; *no cumplimente* el *Cuestionario individual* con la persona que realice la evaluación por el mero hecho de estar hablando ya con esa persona.

7.6. Actualización del registro de visitas

Registre un código de resultado por cada visita efectuada al hogar en la que no pueda realizar una entrevista completa a este.

Una vez que se haya seleccionado a la persona que responderá al *Cuestionario individual* y que usted haya salido del *Cuestionario para hogares*, el dispositivo portátil codificará automáticamente el *Cuestionario para hogares* como completo y mostrará la pantalla «Select case» (Seleccionar caso). Si no puede entrevistar inmediatamente al encuestado del *Cuestionario individual*, asegúrese de actualizar el registro de visitas del *Cuestionario individual* con el código de resultado adecuado. Cerciórese asimismo de anotar en los comentarios el nombre de la persona seleccionada para responder al *Cuestionario individual*, así como la fecha y hora de la próxima cita. Si no pudo completar el *Cuestionario para hogares*, el dispositivo portátil le pedirá que actualice el registro de visitas con el código de resultado adecuado. Debe actualizar el registro de visitas como se muestra en la *sección 7.6*.

En el registro de visitas consignará información sobre cada visita que realice al hogar en la que no consiga efectuar una entrevista completa, con independencia de si en dicha visita llega a hablar con alguien o no. Para cada intento de evaluar o entrevistar al hogar que realice, registrará la información siguiente:

- La fecha de la visita (día y mes).
- El código de resultado para el *Cuestionario para hogares* y el *Cuestionario individual*.

Después de cada visita que no dé lugar a una entrevista completa, deberá asignar un código de resultado que refleje el resultado de esa visita. Es de suma importancia que mantenga su registro de visitas actualizado y preciso para cada cuestionario. Los códigos de resultados se dividen en aquellos que reflejan los eventos del *Cuestionario para hogares* y los que reflejan los eventos del *Cuestionario individual* (véase el *capítulo 8*).

Hay siete códigos de resultados para los hogares «pendientes» y diez códigos de resultados finales. Los códigos de resultados «pendientes» indican que se realizarán nuevos intentos de completar el cuestionario. Los códigos de resultados «finales» indican que no se realizarán nuevos intentos de completar el cuestionario. Aunque el número exacto de intentos de cumplimentar tanto el *Cuestionario para hogares* como el *Cuestionario individual* se determinará junto con su supervisor sobre el terreno, generalmente cada encuestador sobre el terreno debe hacer *como mínimo cuatro intentos* de ponerse en contacto con un hogar antes de que un supervisor sobre el terreno otorgue la aprobación para asignar un código de resultado final. En algunos países, los encuestadores sobre el terreno pueden efectuar más de cuatro intentos de ponerse en contacto con un hogar para la evaluación *y* para administrar el *Cuestionario individual*; sin embargo, en otros países existirán limitaciones de recursos o de tiempo que impedirán realizar más de cuatro intentos. Debido a la importancia de obtener la tasa de respuesta más alta posible en las partes del *Cuestionario para hogares* y el *Cuestionario individual* de la encuesta GATS, recomendamos encarecidamente que se realicen *como mínimo cuatro intentos* de ponerse en contacto con los hogares.

No asigne un código de resultado final a un *Cuestionario para hogares* incompleto sin el permiso de su supervisor sobre el terreno.

Los códigos 200 y 201 se codificarán automáticamente en función de las respuestas proporcionadas al *Cuestionario para hogares*.

No asigne un código de resultado final a un *Cuestionario para hogares* incompleto sin obtener antes el permiso de su supervisor sobre el terreno. Las únicas excepciones a esta regla son los códigos de resultados finales que el dispositivo portátil le asigna automáticamente. El dispositivo portátil codificará automáticamente los códigos 200 y 201 en función de las respuestas al *Cuestionario para hogares*, y estos códigos no están disponibles para que los seleccione en el menú desplegable. Deberá debatir con su supervisor sobre el terreno, en sus reuniones habituales, sobre todos los cuestionarios a los que se asigne un código de resultado «pendiente». Si, después de consultar con su supervisor sobre el terreno, se determina que los intentos adicionales de ponerse en contacto con el hogar no permitirán completar un cuestionario, su supervisor sobre el terreno otorgará la aprobación para asignar un código de resultado final. Una vez que se asigna un código de resultado final a un cuestionario, el hogar en cuestión se considerará cerrado, se eliminará de su asignación y ya no deberá realizar futuras visitas a ese hogar.

En el ejemplo siguiente se ilustra el uso de códigos de resultados pendientes y finales. Usted visita un hogar por la mañana, pero no hay nadie en casa. Introduce el código de resultado correspondiente (109) en el registro de visitas. Realiza intentos adicionales, en diferentes días de la semana y a diferentes horas del día, pero sigue sin encontrar a nadie en casa. Durante una de sus visitas, un vecino sale de su casa y menciona que cree que la familia está fuera visitando a unos parientes, pero no está seguro de cuándo regresará. En su reunión periódica con su supervisor sobre el terreno, le explica sus esfuerzos para ponerse en contacto con el hogar. Tras un examen pormenorizado de sus esfuerzos, usted y su supervisor sobre el terreno determinan que es poco probable que pueda completar esta entrevista y deciden asignar a este hogar el código de resultado final 209, «Final Nobody Home» (No había nadie en casa final), y anotar en los comentarios que después de varios intentos no se encontró a nadie en el hogar. Ahora que ha asignado un código de resultado final a este cuestionario, no se realizarán futuras visitas al hogar.

Una vez que se asigna a un cuestionario un código de resultado final (véase el *cuadro 7-1*), el cuestionario se bloqueará y no se podrá volver a abrir sin un código de desbloqueo. Si intenta iniciar una entrevista a la que se haya asignado un código de resultado final, se le pedirá que introduzca un código de desbloqueo [INSÉRTESE EL PROTOCOLO ESPECÍFICO DEL PAÍS PARA OBTENER EL CÓDIGO DE DESBLOQUEO]. Debe extremar la precaución al abrir un cuestionario al que se haya asignado un código de resultado final.

Los cuestionarios codificados con un código de resultado final requieren un código de desbloqueo para volver a abrirlos.

Si las circunstancias exigen que abra un cuestionario que se ha codificado como final, deberá volver a confirmar cada pregunta en la entrevista. Si no vuelve a confirmar la respuesta a cada pregunta, los datos de la entrevista se codificarán como no válidos. Una vez que se haya reabierto el cuestionario, se le asignará automáticamente el código 887, «Reopened Final Coded Questionnaire» (Cuestionario codificado final reabierto), y se deberá introducir un comentario para indicar las razones por las que se reabrió el cuestionario. El cuestionario no puede permanecer indefinidamente con el código 887. Se le debe asignar otro código de resultado.

En el *cuadro 7-1* se presentan el código de resultado, la descripción completa del código y la descripción abreviada que se muestra en el registro de visitas del dispositivo portátil.

Cuadro 7-1. Códigos de resultados del Cuestionario para hogares

Número de código	Descripción	Visualización del registro de visitas
Códigos de los Cuestionarios para hogares «pendientes»		
102	Cuestionario para hogares parcialmente completado, no fue posible finalizar la lista de preselección	Interrupción: Cuestionario para hogares incompleto
103	Cuestionario para hogares no completado, no fue posible identificar a una persona adecuada para responder a la encuesta	El miembro del hogar que cumple los criterios para responder a la encuesta no está disponible
104	El hogar se niega a responder a la encuesta	El hogar se niega a responder a la encuesta
105	Vivienda desocupada/demolida	Vivienda desocupada
106	La dirección seleccionada no es un hogar	La dirección seleccionada no es un hogar
108	Otra falta de respuesta del hogar	Otra falta de respuesta del hogar
109	Nadie en casa	Nadie en casa
887	Cuestionario para hogares reabierto	Cuestionario para hogares reabierto
Códigos de los Cuestionarios para hogares «finales»		
200	Cuestionario para hogares completado, una persona seleccionada	Cuestionario para hogares finalizado -- 1 seleccionado
201	Cuestionario para hogares completado, nadie seleccionado	Cuestionario hogares finalizado -- 0 seleccionado
202	Cuestionario para hogares parcialmente completado, no fue posible finalizar la lista de preselección	Interrupción final: Cuestionario para hogares incompleto
203	Cuestionario para hogares no completado, no fue posible identificar a una persona adecuada para responder a la encuesta	El miembro del hogar que cumple los criterios para responder a la encuesta no está disponible, cuestionario finalizado
204	El hogar se niega a responder a la encuesta	El hogar se niega a responder a la encuesta, cuestionario finalizado
205	Vivienda desocupada/demolida	Vivienda desocupada, cuestionario finalizado
206	La dirección seleccionada no es un hogar	La dirección seleccionada no es un hogar
208	Otra falta de respuesta del hogar	Otra falta de respuesta del hogar, cuestionario finalizado
209	Nadie en casa	Nadie en casa, cuestionario finalizado
999	Hogar reemplazado por otra dirección seleccionada al azar en el procedimiento de detección de unidades de vivienda que faltan	Hogar reemplazado

7.6.1. Explicación de los códigos

Códigos de los Cuestionarios para hogares «pendientes»

Código 102: Cuestionario para hogares parcialmente completado, no fue posible finalizar la lista de preselección. Este código de resultado se utiliza en los casos en que se haya iniciado el *Cuestionario para hogares* con la persona seleccionada para responder a la encuesta, pero se haya detenido antes de seleccionar un encuestado para el *Cuestionario individual*. En consecuencia, el *Cuestionario para hogares* queda incompleto. Anote en los comentarios del registro de visitas la última pregunta realizada antes de interrumpir la evaluación, así como el motivo de dicha interrupción.

Código 103: Cuestionario para hogares no completado, no fue posible identificar a una persona adecuada para responder a la encuesta. Este código de resultados se utiliza cuando se haya establecido contacto con el hogar, pero no se encontrara en él ninguna persona de 18 años o más para responder al *Cuestionario para hogares*. Se debe intentar determinar cuándo habrá un miembro del hogar de 18 años o más en casa con el fin de tratar de cumplimentar el *Cuestionario para hogares*. Este código de resultado también se utiliza si no consigue evaluar el hogar por no encontrar en él a ninguna otra persona disponible para hablar con usted, excepto a un residente incapacitado. Un encuestado incapacitado es aquel que no posee la capacidad física o mental adecuada para ofrecer respuestas útiles a las preguntas. Algunos ejemplos son los encuestados que están enfermos; que padecen trastornos del habla o son sordos; que sufren retraso mental pronunciado, autismo o psicosis; o que son incapaces de responder a la encuesta por haber consumido algún tipo de sustancia. Estos hogares pueden tener o no residentes que reúnan las condiciones para responder a la encuesta.

Código 104: El hogar se niega a responder a la encuesta. Este código de resultados se utiliza cuando se haya establecido contacto con el hogar y uno de sus miembros se haya negado a participar en el *Cuestionario para hogares*. Asegúrese de especificar la razón esgrimida por el miembro del hogar para negarse a participar.

Código 105: Vivienda desocupada/demolida. Este código de resultado se utiliza cuando la unidad de vivienda no está ocupada por ningún residente. Si la unidad de vivienda no presenta indicios obvios de encontrarse desocupada (por ejemplo, por estar tapiada), compruebe con los vecinos que no viva nadie en esa dirección. Este código de resultado también debe utilizarse cuando la unidad de vivienda que figura en la dirección indicada haya sido demolida. Especifique si la unidad de vivienda estaba desocupada o había sido demolida.

Código 106: La dirección seleccionada no es un hogar. Este código de resultado se utiliza cuando la dirección seleccionada no cumple los requisitos para considerarse un hogar, según lo descrito en el *capítulo 1* (por ejemplo, si se determina que la unidad ubicada en la dirección seleccionada es un alojamiento colectivo que no cumple los criterios de participación en la encuesta, como, por ejemplo, una residencia de ancianos o un negocio).

Código 108: Otra falta de respuesta del hogar. Este código se utiliza para circunstancias imprevistas que no encajan en ninguno de los otros códigos numerados. Asegúrese de especificar el motivo de la asignación de este código de resultado.

Código 109: Nadie en casa. Este código de resultado se utiliza cuando usted intentó ponerse en contacto con un hogar a fin de administrar el *Cuestionario para hogares*, pero no pudo hablar con ningún miembro del hogar.

Código 887: Cuestionario codificado final reabierto. El dispositivo portátil asigna automáticamente este código de resultado por usted después de introducir el código de desbloqueo para volver a abrir un

cuestionario al que previamente se asignó un código de resultado final. Especifique el motivo por el que se reabrió el cuestionario.

Códigos de los Cuestionarios para hogares «finales»

Código 200: Cuestionario para hogares completado, una persona seleccionada. El dispositivo portátil asigna automáticamente este código de resultado por usted después de cumplimentar el *Cuestionario para hogares* y de haber seleccionado a un miembro del hogar para responder al *Cuestionario individual*. El *Cuestionario para hogares* se considera completado si se completa la lista de preselección.

Código 201: Cuestionario para hogares completado, nadie seleccionado. El dispositivo portátil asigna automáticamente este código de resultado por usted una vez finalizado el *Cuestionario para hogares*. Este código de resultado se asigna automáticamente cuando las respuestas al *Cuestionario para hogares* indican que no reside en el hogar ninguna persona de 15 años o más, o si nadie consideró que el hogar fuera su lugar de residencia habitual. (Si un país está utilizando la aleatorización previa según el género, este código también se aplicará cuando el hogar se haya asignado a hombres [mujeres] y no resida en él ningún hombre [ninguna mujer]).

Código 202: Cuestionario para hogares parcialmente completado, no fue posible finalizar la lista de preselección. Este código de resultado se utiliza en los casos en que se haya iniciado el *Cuestionario para hogares* con la persona seleccionada para responder a la encuesta, pero se haya detenido antes de seleccionar un encuestado para el *Cuestionario individual*. Los intentos adicionales no permitirán completar un *Cuestionario para hogares*, por lo que quedará incompleto.

Código 203: Cuestionario para hogares no completado, no fue posible identificar a una persona adecuada para responder a la encuesta. Este código de resultado se utiliza cuando se haya establecido contacto con el hogar, pero no se encontrara en él ninguna persona de 18 años o más para responder al *Cuestionario para hogares*, o no estuviera presente en el hogar ninguna otra persona para hablar salvo un residente incapacitado. Los intentos adicionales no permitirán identificar a una persona adecuada para responder a la encuesta ni cumplimentar un *Cuestionario para hogares*.

Código 204: El hogar se niega a responder a la encuesta. Este código de resultado se utiliza cuando un miembro del hogar se haya negado a participar en el *Cuestionario para hogares* y se determine que los intentos adicionales de ponerse en contacto con el hogar no permitirán completar un *Cuestionario para hogares*.

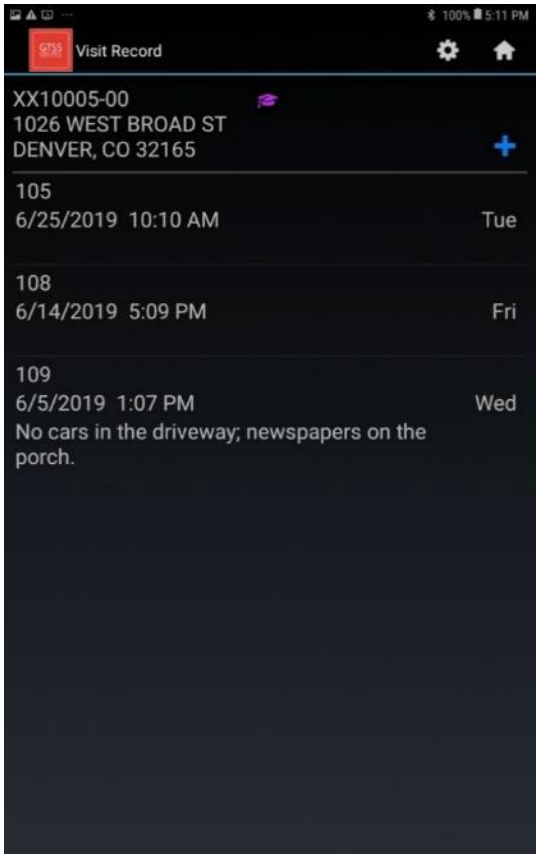
Código 205: Vivienda desocupada/demolida. Este código de resultado se utiliza cuando la unidad de vivienda no está ocupada por ningún residente, o si la unidad de vivienda que figura en la dirección indicada ha sido demolida.

Código 206: La dirección seleccionada no es un hogar. Este código de resultado se utiliza cuando la dirección seleccionada no cumple los requisitos para considerarse un hogar, según lo descrito en el *capítulo 1* (por ejemplo, si se determina que la unidad ubicada en la dirección seleccionada es un alojamiento colectivo que no cumple los criterios de participación en la encuesta, como, por ejemplo, una residencia de ancianos o un negocio).

Código 208: Otra falta de respuesta del hogar. Este código de resultado se utiliza para circunstancias imprevistas que no encajan en ninguno de los otros códigos numerados. Sin embargo, su supervisor sobre el terreno será quien decida finalmente si este código es aceptable para el cuestionario.

Código 209: Nadie en casa. Este código de resultado se utiliza cuando, tras varios intentos de ponerse en contacto con el hogar, no se haya encontrado a nadie en casa y se determine que los intentos adicionales de ponerse en contacto con el hogar no permitirán completar un *Cuestionario para hogares*.

Código 999: Hogar reemplazado por otra dirección seleccionada al azar en el procedimiento de detección de unidades de vivienda que faltan. Este código de resultados se asigna a un hogar que haya sido reemplazado en el procedimiento de detección de unidades de vivienda que faltan, como se describe en la *sección 3.5.* Se necesita un código de autorización para introducir el código de resultado 999.



Haga todo lo posible para asignar el código de resultado correcto para cada visita que consigne en el registro de visitas. De nuevo, la asignación de todos los códigos de resultado finales, con la excepción de aquellos que el dispositivo portátil asigna automáticamente por usted, debe abordarse con su supervisor sobre el terreno.

La pantalla de la derecha es un ejemplo de un registro de visitas correspondiente a un *Cuestionario para hogares*.

Para este hogar, el encuestador sobre el terreno registró que no había nadie en casa en la primera visita y que el *Cuestionario para hogares* se cumplimentó parcialmente en la segunda. Finalmente, el *Cuestionario para hogares* terminó de cumplimentarse en la tercera visita. Observe que siempre se muestra primero el código de resultado más reciente.

Preste especial atención a cualquier hogar en el que crea que no se obtendrá respuesta (por ejemplo, visitas reiteradas sin encontrar a nadie en casa o en las que no se encuentra a ninguna persona disponible para responder a la encuesta, direcciones que no puede localizar e indicios de que probablemente el hogar se negará a contestar al cuestionario). Esté alerta a estas situaciones y trátelas con su supervisor sobre el terreno. Los supervisores sobre el terreno monitorearán de cerca todos los códigos de resultados que no correspondan a la realización de una entrevista para que, juntos, ustedes puedan planificar el mejor enfoque para resolver con éxito estas tareas.

7.6.2. Solución de problemas relacionados con el cumplimiento por parte del hogar de los criterios de participación en la encuesta

En el cuadro siguiente se ilustran algunas situaciones con las que se puede encontrar al intentar determinar si el hogar cumple los criterios de participación y propuestas sobre el modo de gestionarlas.

Cuadro 7-2. Ejemplos de problemas relacionados con el cumplimiento por parte del hogar de los criterios de participación de la encuesta

Situación	Modo de manejarla
El hogar no es una residencia habitual (por ejemplo, puede ser una vivienda vacacional).	Si ningún miembro del hogar considera este como su residencia habitual, usted debe introducir «0» en la primera pregunta del *Cuestionario para hogares*, dada la ausencia de personas que cumplan los criterios para responder a la encuesta y consideren esa dirección como su residencia habitual. Este cuestionario se codificará automáticamente con el código de resultado 201 en el sistema de gestión de casos. Esto se considera una evaluación completa.
En la dirección seleccionada reside más de una familia, y hay una cocina separada para cada familia.	Este grupo de familias se ajusta a la definición de unidad de vivienda que falta, dado que hay una cocina separada para cada familia. Se deben seguir los procedimientos descritos en la *sección 3.4* para seleccionar una de estas familias.

7.7. Importancia del *Cuestionario para hogares* para la tasa de respuesta

Si bien es sumamente importante que cumplimente la mayor cantidad posible de *Cuestionarios individuales* con los encuestados seleccionados, el *Cuestionario para hogares* reviste idéntica importancia para obtener una tasa de respuesta elevada. Dado que la encuesta GATS está diseñada para llevar a cabo una entrevista de evaluación seguida de una entrevista individual, *ambas entrevistas* determinan *conjuntamente* la tasa de respuesta final.

Tanto el *Cuestionario para hogares* como el *Cuestionario individual* se tienen en cuenta conjuntamente en el cálculo de la tasa de respuesta final.

La tasa de respuesta global se calcula como el producto de la tasa de respuesta de los hogares y la tasa de respuesta individual. Por ejemplo, si solamente puede evaluar con éxito el 50% de los hogares que se le asignan, aun cuando entreviste con éxito al 100% de los encuestados seleccionados en esos hogares, la tasa de respuesta será de solo 50% × 100%, es decir, del 50%. En el caso de una encuesta tan importante como la encuesta GATS, todos los países se están esforzando por lograr las mayores tasas de respuesta posibles, preferiblemente del 85% como mínimo. Por lo tanto, su capacidad para cumplimentar satisfactoriamente los *Cuestionarios para hogares* es *fundamental* para que su país pueda lograr resultados representativos de la población nacional.

8. Administración del *Cuestionario individual*

8.1. Introducción

En este capítulo se describen los pasos necesarios para administrar el *Cuestionario individual*. Al leer este capítulo, tenga en cuenta que trata sobre *la entrevista del Cuestionario individual*, no sobre la evaluación del *Cuestionario para hogares*. Aunque su comportamiento durante una evaluación y durante una entrevista presentará muchas similitudes, también existen diferencias.

Conseguirá unas tasas de respuesta y una eficiencia elevadas si finaliza siempre la entrevista individual lo antes posible después de concluir la evaluación del hogar.

8.2. Preparación para la entrevista individual

La mejor manera de conseguir unas tasas de respuesta y una eficiencia elevadas es realizar *siempre* la entrevista individual lo antes posible después de concluir la entrevista al hogar. Esta directriz es especialmente cierta si la persona que se somete a la evaluación es la persona seleccionada para la entrevista. Sin embargo, en muchos casos entrevistará a una persona *diferente* de la que se sometió a la evaluación, y tendrá que explicar la encuesta y la entrevista a esa persona.

Los detalles del caso mostrarán el nombre y la edad del encuestado seleccionado para responder al *Cuestionario individual*.

Si tiene que volver a visitar el hogar para ponerse en contacto con la persona seleccionada para realizar la entrevista, asegúrese de preguntar a la persona que se sometió a la evaluación cuándo «sería el mejor momento» para volver y hablar con la persona seleccionada para la entrevista. Antes de regresar, revise el registro de visitas para familiarizarse con el hogar, recordar el nombre y la edad del encuestado seleccionado y refrescar su memoria sobre las visitas anteriores (negativa a responder, el encuestado estaba ocupado, etcétera). Los detalles del caso mostrarán el nombre y la edad del encuestado seleccionado por el *Cuestionario para hogares* para responder al *Cuestionario individual*. Antes de acudir al hogar, asegúrese de que el *Cuestionario individual* se encuentre en el dispositivo portátil. Para iniciar el *Cuestionario individual*, mantenga pulsado el identificador de caso en la pantalla de la cuadrícula de casos y seleccione **«Start Interview»** (Iniciar entrevista). De esta forma se iniciará a la entrevista, empezando por la introducción.

Prepárese para describir y explicar la encuesta a las personas que responderán a la entrevista utilizando la información de los *capítulos 1* y *3* y los materiales que llevará con usted a la vivienda de cada encuestado. Es muy importante que proporcione respuestas adecuadas y honestas a las preguntas.

En circunstancias ideales, debe entrevistar al encuestado en una habitación bien iluminada y razonablemente tranquila, sin distracción de otras personas. Es preferible entrevistar al encuestado a solas y en un entorno privado que le permita sentirse cómodo y responder honestamente a las preguntas. Sin embargo, tenga en cuenta las normas culturales para determinar si es posible o no entrevistar al encuestado a solas. Al formular las preguntas, siga las directrices específicas descritas en el manual *Especificaciones pregunta por pregunta de la encuesta GATS*. Haga uso de todas las técnicas de entrevista adecuadas descritas en el *capítulo 4*, manteniendo un enfoque profesional y orientado a las tareas. Preste especial atención a las

Realice la entrevista en un entorno privado. Tenga en cuenta las normas culturales para determinar si es posible o no entrevistar al encuestado a solas.

instrucciones del encuestador sobre el terreno que se muestran en la pantalla mientras realiza las preguntas.

8.3. Procedimientos de consentimiento informado

Antes de preguntar a una persona de entre 15 y 17 años si desea responder a la encuesta, se debe obtener el consentimiento de sus progenitores.

Cuando intente cumplimentar el *Cuestionario individual*, determine en primer lugar si la persona seleccionada para responder a la encuesta es menor de edad (entre 15 y 17 años) examinando los detalles del caso. La primera pregunta del *Cuestionario individual* incluida en el dispositivo portátil le preguntará si el encuestado seleccionado tiene entre 15 y 17 años de edad, 18 años o más, o es un menor emancipado. Al seleccionar la respuesta adecuada, el dispositivo portátil le guiará a través del procedimiento de consentimiento adecuado según la edad del encuestado seleccionado. Si el encuestado seleccionado es menor de edad, pida hablar con el progenitor o tutor del encuestado seleccionado. Antes de preguntar a un menor si desea responder a la encuesta, se debe obtener el consentimiento de sus progenitores. El consentimiento de los progenitores se puede obtener en presencia del menor o no. Si el menor está presente, lea la información de consentimiento parental y responda a cualquier pregunta que el progenitor o tutor pueda tener sobre la participación del menor en la encuesta. Después de obtener el consentimiento del progenitor o tutor, deberá obtener el consentimiento del menor para responder a la encuesta. Si el menor no está presente, también puede obtener el consentimiento de los progenitores y a continuación programar una hora para regresar con el fin de obtener el consentimiento del menor.

Si el menor está emancipado (es decir, vive por su cuenta de manera independiente, está casado o tiene hijos a su vez), no se requiere el consentimiento de los progenitores. En ese caso, puede proceder a obtener el consentimiento del menor para responder a la encuesta. Si el encuestado seleccionado tiene 18 años o más, la pantalla mostrará la información de consentimiento que se leerá al encuestado.

Al solicitar el consentimiento de un progenitor, de un encuestado menor de edad o de un encuestado adulto, es importante que lea la información del consentimiento exactamente como está escrita, porque que en ella se explica el propósito de la encuesta, se expone el derecho del encuestado a negarse a participar o responder a cualquier pregunta y se ofrecen garantías de confidencialidad.

Lea la información de consentimiento exactamente como está escrita.

Antes de que pueda aceptar el consentimiento de un encuestado para realizar la entrevista, debe asegurarse de que hemos proporcionado, de forma satisfactoria para el encuestado, toda la información que este necesita para tomar una decisión informada y con conocimiento de causa. Una vez que haya respondido a las preguntas del encuestado y que este haya dado su consentimiento para participar en la entrevista, usted afirmará en el dispositivo portátil que el encuestado ha aceptado participar y continuará con la entrevista.

En algunos países son necesarios formularios de consentimiento en papel para cumplir las normas específicas de los comités de examen ético del país en cuestión. Se muestran ejemplos de formularios de consentimiento en papel en el *cuadro 8-1* (Formulario de consentimiento de los progenitores), el *cuadro 8-2* (Formulario de consentimiento de personas adultas) y el *cuadro 8-3* (Formulario de consentimiento de menores). Si el encuestado seleccionado tiene 18 años o más, se debe utilizar el

formulario de consentimiento de personas adultas. Si el encuestado seleccionado tiene entre 15 y 17 años, se debe obtener el consentimiento de un progenitor o tutor, así como el del menor seleccionado. Si el encuestado seleccionado es un menor emancipado, se debe utilizar el formulario de consentimiento de personas adultas.

Se debe proporcionar a todos los encuestados un formulario con los datos de contacto del organismo de ejecución y del comité de examen ético local. Puede consultarse un ejemplo en el *cuadro 8-4*.

Cuadro 8-1. Ejemplo de formulario de consentimiento de los progenitores para participar en la encuesta GATS

[DEBERÁ MODIFICARSE PARA ATENDER A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DEL PAÍS.]

[PAÍS] Formulario de consentimiento de los progenitores para participar en la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos

[ORGANISMO DE EJECUCIÓN]

Fecha: ____ /____ /_____

Colaboro con [NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN]. Esta institución está realizando una encuesta sobre el consumo de tabaco en [PAÍS]. El [MINISTERIO DE SALUD] utilizará dicha información para planificar programas de salud pública.

Su hogar y su hijo/hija han sido seleccionados de manera aleatoria. Las respuestas de su hijo/hija son muy importantes para nosotros y para la comunidad. Estas respuestas representarán a muchas otras personas. La entrevista durará unos 30 minutos. La participación de su hijo/hija en esta encuesta es totalmente voluntaria. Si usted o su hijo/hija deciden no participar, no perderá ningún servicio que normalmente recibiría. No hay penalización si no participan.

La información que nos proporcione su hijo/hija se tratará de manera estrictamente confidencial, y no se identificará a su hijo/hija por sus respuestas. La información personal no se divulgará a nadie más, ni siquiera a usted ni a otros miembros de la familia. Su hijo/hija puede retirarse de la encuesta en cualquier momento, así como negarse a contestar a cualquier pregunta.

No creemos que ni su hijo/hija ni usted corran ningún riesgo por participar en esta encuesta. No habrá ningún beneficio directo para su hijo/hija o para usted, pero los resultados ayudarán al Ministerio de Salud a planificar programas de salud pública para el país.

Le dejaremos toda la información de contacto necesaria. Si tiene alguna duda sobre esta encuesta o sobre los derechos de su hijo/hija como participante en ella, puede llamar a los números de teléfono que figuran en la lista.

Si está de acuerdo en que su hijo/hija participe en esta encuesta, realizaremos una entrevista con él/ella en privado.

Su firma a continuación indica que ha leído (o que alguien le ha leído) este formulario, que entiende que la participación de su hijo/hija es voluntaria y que está de acuerdo con su participación.

FIRMA DEL PROGENITOR O TUTOR:_____
FECHA:_____

Cuadro 8-2. Ejemplo de formulario de consentimiento de personas adultas para participar en la encuesta GATS

[PAÍS] Formulario de consentimiento de personas adultas para participar en la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos

[ORGANISMO DE EJECUCIÓN]

Fecha: ____ /____ /_____

Trabajo para [NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN], y esta institución está realizando una encuesta sobre el consumo de tabaco en [PAÍS]. El [MINISTERIO DE SALUD] utilizará dicha información para planificar programas de salud pública.

Su hogar y usted han sido seleccionados de manera aleatoria. Sus respuestas son muy importantes para nosotros y para la comunidad. Estas respuestas representarán a muchas otras personas. La entrevista durará unos 30 minutos. Su participación en esta encuesta es totalmente voluntaria. Si decide no participar, no perderá ningún servicio que normalmente recibiría. No hay penalización por no participar.

La información que nos proporcione se tratará de manera estrictamente confidencial, y no se le identificará a usted por sus respuestas. La información personal no se divulgará a nadie más, ni siquiera a otros miembros de su familia. Puede retirarse de la encuesta en cualquier momento, así como negarse a contestar a cualquier pregunta.

No creemos que usted corra ningún riesgo por participar en esta encuesta. No habrá ningún beneficio directo para usted, pero los resultados ayudarán al Ministerio de Salud a planificar programas de salud pública para el país.

Le dejaremos toda la información de contacto necesaria. Si tiene alguna duda sobre esta encuesta o sobre sus derechos como participante en ella, puede llamar a los números de teléfono que figuran en la lista.

Si está de acuerdo en participar en esta encuesta, realizaremos una entrevista con usted en privado.

Su firma a continuación indica que ha leído (o que alguien le ha leído) este formulario, que entiende que su participación es voluntaria y que está de acuerdo en participar.

FIRMA:_____ FECHA:_____

Cuadro 8-3. Ejemplo de formulario de consentimiento de menores (de 15 a 17 años) para participar en la encuesta GATS

[PAÍS] Formulario de consentimiento de personas adultas para participar en la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos

[ORGANISMO DE EJECUCIÓN]

Fecha: ____ /____ /_____

Trabajo para [NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN], y esta institución está realizando una encuesta sobre el consumo de tabaco en [PAÍS]. El [MINISTERIO DE SALUD] utilizará dicha información para planificar programas de salud pública.

Su hogar y usted han sido seleccionados de manera aleatoria. Sus respuestas son muy importantes para nosotros y para la comunidad. Estas respuestas representarán a muchas otras personas. La entrevista durará unos 30 minutos. Su participación en esta encuesta es totalmente voluntaria. Si decide no participar, no perderá ningún servicio que normalmente recibiría. No hay penalización por no participar.

La información que nos proporcione se tratará de manera estrictamente confidencial, y no se le identificará a usted por sus respuestas. La información personal no se divulgará a nadie más, ni siquiera a otros miembros de su familia. Puede retirarse de la encuesta en cualquier momento, así como negarse a contestar a cualquier pregunta.

Le dejaremos toda la información de contacto necesaria. Si tiene alguna duda sobre esta encuesta o sobre sus derechos como participante en ella, puede llamar a los números de teléfono que figuran en la lista.

Si está de acuerdo en participar en esta encuesta, realizaremos una entrevista con usted en privado.

Su firma a continuación indica que ha leído (o que alguien le ha leído) este formulario, que entiende que su participación es voluntaria y que está de acuerdo en participar.

FIRMA:_____ FECHA:_____

Cuadro 8-4. Ejemplo de formulario de información de contacto de la encuesta GATS

[PAÍS] Información de contacto de la Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos

Fecha: ____ /____ /_____

Si tiene alguna duda sobre esta encuesta, puede llamar al siguiente número de teléfono de nuestra institución:

[NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN] [NOMBRE DE LA PERSONA DE CONTACTO] [NÚMERO DE TELÉFONO]

Este cuestionario ha sido revisado y aprobado por el comité de examen [NOMBRE DE LA JUNTA DE EXAMEN INSTITUCIONAL LOCAL], un comité cuya tarea es asegurarse de que se respeten los derechos y la seguridad de los participantes en la encuesta. Si desea obtener más información sobre este comité o sobre sus derechos como participante, comuníquese con [NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE TELÉFONO].

8.4. Cuestionario individual de la encuesta GATS

El *Cuestionario individual* de la encuesta GATS estudia el uso, el conocimiento, la conciencia y las percepciones de los productos de tabaco por parte de un encuestado. A continuación se describe brevemente el contenido de cada sección del *Cuestionario individual*:

El *Cuestionario individual* estudia el uso, el conocimiento, la conciencia y las percepciones de los productos de tabaco por parte de un encuestado.

- características personales (edad, género, educación y características del hogar);
- tabaquismo (frecuencia de consumo, edad en que se comenzó a fumar, tipos de productos de tabaco que fuma el encuestado);
- uso de cigarrillos electrónicos (conocimiento, frecuencia de uso, duración del uso diario, razones para el uso);
- consumo de tabaco sin humo (frecuencia de uso, edad en que comenzó a consumir tabaco sin humo, tipos de tabaco sin humo que consume);
- intentos de dejar de fumar, tipos de ayudas para dejar de fumar, si recibió o no asesoramiento para dejar de fumar por parte de un profesional sanitario;
- tabaquismo pasivo (exposición a personas fumadoras, dentro y fuera del hogar, en interiores y exteriores);
- aspectos económicos (dinero que gasta en tabaco, tipos de cigarrillos que adquiere, lugares donde los adquiere);
- medios de comunicación (exposición a los medios de comunicación y a anuncios sobre tabaco); y
- conocimiento, actitudes y percepciones (creencias sobre los efectos del consumo de tabaco en la salud).

Puede consultar las preguntas específicas que componen este cuestionario en el manual *Especificaciones pregunta por pregunta de la encuesta GATS*.

8.5. Actualización del registro de visitas

Al final de la entrevista, dé las gracias a la persona encuestada por el tiempo que le ha dedicado y por su contribución al éxito de esta importante encuesta. Después de salir del *Cuestionario individual*, el dispositivo portátil codificará automáticamente el cuestionario como completo (código 400) y mostrará la pantalla «Select Case» (Seleccionar caso). Si no pudo completar el *Cuestionario individual*, el dispositivo portátil le pedirá que actualice el registro de visitas con el código de resultado adecuado. (Tenga en cuenta que el programa no le permitirá actualizar el registro de visitas para un *Cuestionario individual* a menos que se haya completado el *Cuestionario para hogares* y se le haya asignado el código 200). Debe actualizar el registro de visitas como se describe en la *sección 7.6*.

Dé las gracias al encuestado por contribuir al éxito de la encuesta GATS.

Como se indica en el *capítulo 7*, después de cada visita en la que no pueda realizar en su totalidad una entrevista, deberá asignar un código de resultado que refleje el resultado de esa visita. Es de suma importancia que mantenga su registro de visitas actualizado y preciso para cada cuestionario.

Registre un código de resultado por cada visita efectuada al hogar en la que no pueda realizar en su totalidad una entrevista del *Cuestionario individual*. Haga como mínimo cuatro intentos para completar el *Cuestionario individual*.

Hay seis códigos de resultados «pendientes» para el *Cuestionario individual* y nueve códigos de resultados «finales». Los códigos de resultados «pendientes» indican que se realizarán nuevos intentos de completar el cuestionario. Los códigos de resultados «finales» indican que no se realizarán nuevos intentos de completar el cuestionario. Como se mencionó en la *sección 7.6*, el número exacto de intentos de completar tanto el *Cuestionario para hogares* como el *Cuestionario individual* se determinará junto con su supervisor sobre el terreno. Sin embargo, generalmente se espera que cada encuestador sobre el terreno realice un mínimo de cuatro intentos de ponerse en contacto con el encuestado seleccionado antes de que un supervisor sobre el terreno otorgue la aprobación para asignar un código de resultado final.

No asigne un código de resultado final a un *Cuestionario individual* incompleto sin el permiso de su supervisor sobre el terreno.

No asigne un código de resultado final a un *Cuestionario individual* incompleto sin obtener el permiso de su supervisor sobre el terreno. El dispositivo portátil asignará automáticamente el código 400 cuando se complete el *Cuestionario individual*; dicho código no está disponible para que lo seleccione en el menú desplegable. Deberá debatir con su supervisor sobre el terreno, en sus reuniones habituales, sobre todos los cuestionarios a los que se asigne un código de resultado «pendiente». Si, después de consultar con su supervisor sobre el terreno, se determina que los intentos adicionales de ponerse en contacto con el hogar no permitirán completar un cuestionario, su supervisor sobre el terreno le otorgará la aprobación para asignar un código de resultado final. Una vez que se asigna un código de resultado final a un cuestionario, el hogar en cuestión se considerará cerrado y ya no deberá volver a visitar ese hogar.

Una vez que se asigna a un cuestionario un código de resultado final (véase el *cuadro 8-5*), el cuestionario se bloqueará y no se podrá volver a abrir sin un código de desbloqueo. Si intenta iniciar una entrevista a la que se haya asignado un código de resultado final, se le pedirá que introduzca un código de desbloqueo [INSÉRTESE EL PROTOCOLO ESPECÍFICO DEL PAÍS PARA OBTENER EL CÓDIGO DE DESBLOQUEO]. Debe extremar la precaución al abrir un cuestionario al que se haya asignado un código de resultado final. Si las circunstancias requieren que abra un cuestionario codificado como final, deberá volver a confirmar cada pregunta de la entrevista pulsando el botón **«Next»** (Siguiente). Si no vuelve a confirmar la respuesta a cada pregunta, los datos de la entrevista se codificarán como no válidos. Una vez que se haya reabierto el cuestionario, se le asignará automáticamente el código 887, «Reopened Final Coded Questionnaire» (Cuestionario codificado final reabierto), y se deberá introducir un comentario para indicar las razones por las que se reabrió el cuestionario. El cuestionario no puede permanecer indefinidamente con el código 887. Se le debe asignar otro código de resultado.

En el *cuadro 8-5* se presentan el código de resultado, la descripción completa del código y la descripción abreviada que se muestra en el registro de visitas del dispositivo portátil.

Cuadro 8-5. Códigos de resultados del Cuestionario individual

Número de código	Descripción	Visualización del registro de visitas
Códigos de los Cuestionarios individuales «pendientes»		
302	Cuestionario individual parcialmente completado	Interrupción: Cuestionario individual incompleto
303	Posteriormente se determinó que la persona seleccionada no cumplía los requisitos para participar en la encuesta	El encuestado no cumple los criterios para responder al Cuestionario individual
304	El encuestado seleccionado se niega a responder a la encuesta	El encuestado se niega a responder al Cuestionario individual
307	El encuestado seleccionado está incapacitado para responder	El encuestado está incapacitado para responder al Cuestionario individual
308	Otra falta de respuesta individual	Otra falta de respuesta al Cuestionario individual
309	El encuestado seleccionado no se encuentra en casa	El encuestado seleccionado para responder al Cuestionario individual no se encuentra en casa
887	Cuestionario codificado final reabierto	Cuestionario individual reabierto
Códigos de los Cuestionarios individuales «finales»		
400	Cuestionario individual completado	Cuestionario individual completado, final
402	Cuestionario individual parcialmente completado	Interrupción, final: Cuestionario individual incompleto
403	Posteriormente se determinó que la persona seleccionada no cumplía los requisitos para participar en la encuesta	El encuestado no cumple los criterios para responder al Cuestionario individual, final
404	El encuestado seleccionado se niega a responder a la encuesta	El encuestado se niega a responder al Cuestionario individual, final
407	El encuestado seleccionado está incapacitado para responder	El encuestado está incapacitado para responder al Cuestionario individual, final
408	Otra falta de respuesta individual	Otra falta de respuesta al Cuestionario individual, final
409	El encuestado seleccionado no se encuentra en casa	El encuestado seleccionado para responder al Cuestionario individual no se encuentra en casa, final

8.5.1. Explicación de los códigos

Códigos de los Cuestionarios individuales «pendientes»

Código 302: Cuestionario individual parcialmente completado. Este código de resultado se utiliza en los casos en que se haya iniciado el *Cuestionario individual* con la persona seleccionada para responder a la encuesta, pero se haya detenido antes de concluir la entrevista. En consecuencia, el *Cuestionario individual* queda incompleto. Anote en los comentarios del registro de visitas la última pregunta realizada antes de interrumpir la entrevista, así como el motivo de dicha interrupción.

Código 303: Posteriormente se determinó que la persona seleccionada no cumplía los requisitos para participar en la encuesta. Este código de resultado se utiliza cuando el encuestado seleccionado para responder al *Cuestionario individual* no tiene 15 años o más, y/o no considera que el hogar sea su lugar de residencia habitual. (Si un país está utilizando la aleatorización previa según el género, este código también se aplicará cuando el hogar se haya asignado a hombres [mujeres] y la persona encuestada sea de otro sexo).

Código 304: El encuestado seleccionado se niega a responder a la encuesta. Este código de resultado se utiliza cuando el miembro del hogar seleccionado para completar el *Cuestionario individual* se niegue a participar. Asegúrese de especificar la razón esgrimida por el encuestado seleccionado para negarse a participar.

Código 307: El encuestado seleccionado está incapacitado para responder. Este código de resultado se utiliza si no pudo entrevistar al encuestado seleccionado para responder al *Cuestionario individual* porque está incapacitado. Un encuestado incapacitado es aquel que no posee la capacidad física o mental adecuada para ofrecer respuestas útiles a las preguntas. Algunos ejemplos son los encuestados que están enfermos; que padecen trastornos del habla o son sordos; que sufren retraso mental pronunciado, autismo o psicosis; o que son incapaces de responder a la encuesta por haber consumido algún tipo de sustancia. Asegúrese de especificar el motivo de la asignación de este código de resultado.

Código 308: Otra falta de respuesta individual. Este código se utiliza para circunstancias imprevistas que no encajan en ninguno de los otros códigos de resultados numerados. Asegúrese de especificar el motivo de la asignación de este código de resultado.

Código 309: El encuestado seleccionado no se encuentra en casa. Este código se utiliza cuando se estableció contacto con el hogar, pero el encuestado seleccionado para responder al *Cuestionario individual* no estaba en casa. Se debe intentar determinar cuándo se encontrará en casa el encuestado seleccionado con el fin de regresar para tratar de cumplimentar el *Cuestionario individual*.

Código 887: Cuestionario codificado final reabierto. El dispositivo portátil asigna automáticamente este código de resultado por usted después de introducir el código de desbloqueo para volver a abrir un cuestionario al que previamente se asignó un código de resultado final. Especifique el motivo por el que se reabrió el cuestionario. Códigos de los *Cuestionarios individuales* «finales»

Códigos de los Cuestionarios individuales «finales»

Código 400: Cuestionario individual completado. El dispositivo portátil asigna automáticamente este código de resultado por usted tras responder a la última pregunta del *Cuestionario individual*.

Código 402: Cuestionario individual parcialmente completado. Este código de resultado se utiliza en los casos en que se haya iniciado el *Cuestionario individual* con la persona seleccionada para responder a la encuesta, pero se haya detenido antes de concluir la entrevista. Por lo tanto, el *Cuestionario individual* queda incompleto y los intentos adicionales no permitirán completarlo.

Código 403: Posteriormente se determinó que la persona seleccionada no cumplía los requisitos para participar en la encuesta. Este código se utiliza cuando el encuestado seleccionado para responder al *Cuestionario individual* no tiene 15 años o más, y/o no considera que el hogar sea su lugar de residencia habitual. Los intentos adicionales no permitirán completar un *Cuestionario individual*. (Si un país está utilizando la aleatorización previa según el género, este código también se aplicará cuando el hogar se haya asignado a hombres [mujeres] y la persona encuestada sea de otro sexo).

Código 404: El encuestado seleccionado se niega a responder a la encuesta. Este código de resultado se utiliza cuando el miembro del hogar seleccionado para completar el *Cuestionario individual* se negó a participar y se determinó que los intentos adicionales de ponerse en contacto con dicha persona no permitirán completar un *Cuestionario individual*.

Código 407: El encuestado seleccionado está incapacitado para responder. Este código de resultado se utiliza si no pudo entrevistar al encuestado seleccionado para responder al *Cuestionario individual* por estar incapacitado, y los intentos adicionales no permitirán completar un *Cuestionario individual*.

Código 408: Otra falta de respuesta individual. Este código se utiliza para circunstancias imprevistas que no encajan en ninguno de los otros códigos de resultados numerados. Sin embargo, su supervisor sobre el terreno es quien decide finalmente si este código es aceptable para el cuestionario.

Código 409: El encuestado seleccionado no se encuentra en casa. Este código de resultado se utiliza cuando, tras varios intentos de ponerse en contacto con un encuestado seleccionado, este no se encontraba en casa y se determinó que los intentos adicionales de ponerse en contacto con dicha persona no permitirán completar un *Cuestionario individual*.

9. Transmisión de datos

9.1. Introducción

Los datos de la entrevista y del código de resultado deben enviarse de vuelta a la Oficina Central para que el personal de gestión del proyecto pueda monitorear la recogida de datos y evitar la pérdida de datos.

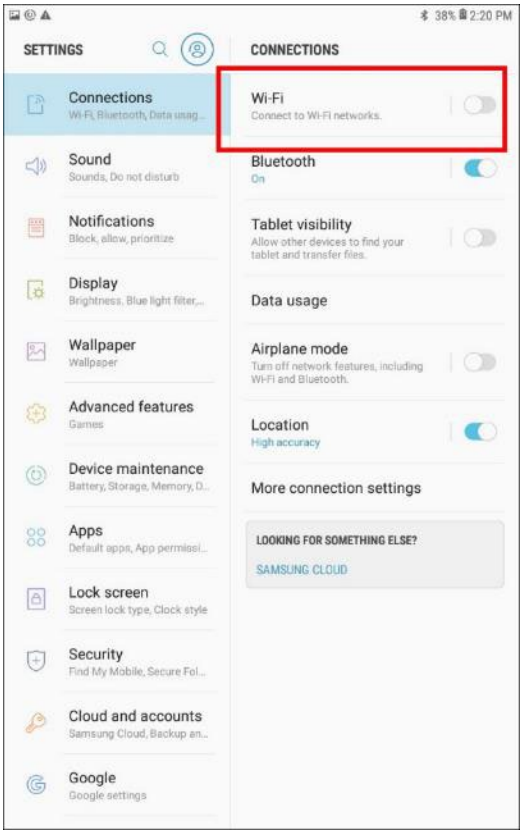
Cada vez que utilice el dispositivo portátil para realizar una entrevista o introducir un código de resultado en el registro de visitas del sistema de gestión de casos, los datos se almacenan en la memoria interna del dispositivo portátil, al igual que ocurre con cualquier otro tipo de computadora. Estos datos deberán enviarse de vuelta a la Oficina Central a fin de que usted, su supervisor sobre el terreno y el personal de gestión del proyecto de la encuesta GATS puedan utilizar los datos para monitorear los esfuerzos de recogida de datos. Además, la transmisión de los datos de las entrevistas a la Oficina Central protege contra la pérdida de datos en el caso de que le suceda algo a su dispositivo portátil mientras se encuentra sobre el terreno. Por estas razones, debe transmitir los datos de acuerdo con el calendario que haya elaborado con su supervisor sobre el terreno.

Para transmitir datos mediante una conexión inalámbrica a internet, deberá:

- activar la conexión inalámbrica del dispositivo portátil (wifi);
- seleccionar una red; y
- ejecutar la opción «Export Data» (Exportar datos) del menú.

9.2. Cómo activar la conexión wifi

Para activar la tecnología inalámbrica que proporciona acceso a wifi, deslice el dedo hacia abajo desde la parte superior de la pantalla de inicio y seleccione el icono del engranaje. En la pantalla «Settings» (Configuración), seleccione «Connections» (Conexiones) en la columna izquierda y wifi en el lado derecho, debajo de «Connections» (Conexiones). Configure el icono «Wi-Fi Off/On» (wifi desactivado/activado) en **«On»** (Activado) deslizando la barra hacia la derecha para que se vuelva azul.



9.3. Cómo seleccionar una red

Cuando active la conexión wifi, el dispositivo busca automáticamente las conexiones disponibles y las muestra en la pantalla.

Seleccione una red e introduzca su contraseña en la pantalla resultante. Seleccione **«Connect»** (Conectar). En función del protocolo de seguridad, es posible que deba introducir información adicional, como, por ejemplo, una contraseña. Seleccione **«Connect»** (Conectar).

9.4. Transmisión de datos

Para transferir datos, seleccione el icono de la pila de datos en la pantalla del sistema de gestión de casos y pulse la opción «Export Data» (Exportar datos).

- **Exportar datos.** Esta acción copia los datos en una carpeta especificada para su transmisión. Si se realizan varias exportaciones en el mismo día, se sobrescribe el archivo anterior. Esta acción exportará los datos a la carpeta de archivos, copiando la base de datos y escribiendo en la carpeta: FIID_YEAR_MONTH_DATE. (FIID es el número de identificación del encuestador sobre el terreno).

Para conservar la alimentación de la batería y proteger los datos, desactive la función inalámbrica tan pronto como finalice el proceso de transmisión.

9.5. Cómo desactivar la conexión wifi

Para conservar la alimentación de la batería y por razones de seguridad, debe desactivar la función inalámbrica en su dispositivo portátil una vez que haya finalizado la transmisión. Si no se desactiva la conexión inalámbrica, se acortará en gran medida la vida útil de la batería y otras personas podrían acceder a su dispositivo portátil, lo que podría crear una vulnerabilidad de seguridad de los datos.

Para desactivar la conexión inalámbrica, vaya a la pantalla de inicio y seleccione el icono de configuración. En la pantalla resultante, debajo del encabezado de la columna «Wireless and networks» (Conexión inalámbrica y redes), deslice el botón «On/Off» (Activar/Desactivar) de la conexión wifi hacia la izquierda para que se muestre atenuado.

10. Control de calidad

10.1. Introducción

El control de calidad es importante en todas las etapas del proceso de recogida de datos. La capacidad, preparación y disposición que usted tenga para realizar adecuadamente sus tareas de recogida de datos son los componentes más importantes del proceso general de control de calidad. En este capítulo se analizan los procedimientos de control de calidad que existen para ayudarle a realizar su trabajo lo mejor posible.

10.2. Práctica, monitoreo y evaluación en la capacitación

Durante la sesión de capacitación para encuestadores sobre el terreno, el personal del proyecto es responsable de presentarle toda la información que necesitará para cumplir con su cometido. Se le proporcionará capacitación detallada sobre el uso del dispositivo portátil, la localización de hogares y la realización de entrevistas de evaluación e individuales, y también recibirá capacitación sobre todos los procedimientos administrativos. Un componente fundamental de esta capacitación es la parte práctica. Al final de la sesión de capacitación habrá tenido ocasión de practicar cada paso para convertirse en un encuestador eficaz sobre el terreno.

Se le proporcionará capacitación sobre los siguientes aspectos:
- utilización del dispositivo portátil;
- localización de hogares;
- realización de evaluaciones y entrevistas;
- procedimientos administrativos.

Para asegurarse de que el programa de capacitación le está proporcionando la preparación adecuada para realizar su labor, el personal del proyecto monitoreará su desempeño a lo largo de las sesiones. Los propósitos del monitoreo son 1) ofrecerle más oportunidades para formular preguntas y aprender a hacer bien su trabajo y 2) permitir que el personal del proyecto evalúe su preparación para realizar su labor sobre el terreno. El personal del proyecto le observará mientras practica las entrevistas de evaluación de hogares, las entrevistas individuales y otras tareas.

Una vez que haya podido practicar y formular preguntas sobre el proceso, el personal encargado de la capacitación evaluará su desempeño durante los ejercicios y le proporcionará unos breves comentarios. Estos serán los aspectos en los que se le evaluará:

- explicación de la encuesta;
- nivel de conocimiento de los materiales informativos;
- aptitudes de presentación, incluida la lectura y el ritmo de formulación de preguntas, así como el mantenimiento del contacto visual con la persona entrevistada;
- habilidad para conseguir que la persona entrevistada coopere;
- conocimiento de los procedimientos para la detección de unidades de vivienda que faltan;
- utilización del dispositivo portátil;
- conocimiento de los procedimientos de transmisión de datos;
- lectura del consentimiento informado a los encuestados;
- administración del *Cuestionario para hogares* y el *Cuestionario individual*; y
- registro de datos administrativos.

Esta evaluación ayudará a los miembros del personal a determinar hasta qué punto ellos han realizado correctamente su labor de capacitación y a saber si usted ha escuchado bien y ha practicado adecuadamente lo aprendido durante la sesión de capacitación.

10.3. Verificación de entrevistas

Para proporcionarle comentarios continuos y evaluar la calidad y precisión de las evaluaciones de los hogares y las entrevistas individuales, su trabajo estará sujeto a un proceso de verificación. Debemos estar seguros de que *todos* los procedimientos de recogida de datos se están aplicando correctamente. Con el fin de verificar su labor, su supervisor sobre el terreno realizará entrevistas de verificación a hogares seleccionados al azar en los que se haya finalizado el trabajo. Todos los hogares finalizados estarán sujetos a verificación.

Los supervisores sobre el terreno realizarán entrevistas de verificación a hogares seleccionados al azar en los que se haya finalizado el trabajo.

[INSÉRTESE LA INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PAÍS SOBRE LAS CONSECUENCIAS DEL TRABAJO DEFICIENTE O FALSIFICADO.]

10.4. Visitas de los supervisores sobre el terreno

Durante el período de recolección de datos, su supervisor sobre el terreno puede acompañarle periódicamente en sus visitas para evaluar o entrevistar a los hogares con el fin de observar si todos los procedimientos se están llevando a cabo de acuerdo con el protocolo de la encuesta. El propósito de estas visitas de observación será asegurarse de que todas las preguntas se formulan con precisión y de que se siguen todos los procedimientos. Su supervisor sobre el terreno no intervendrá mientras usted administre el *Cuestionario para hogares* o el *Cuestionario individual*. Le proporcionará sus comentarios al final de la entrevista. Estas visitas le brindarán una excelente oportunidad para preguntar a su supervisor sobre el terreno —un encuestador experimentado— cómo podría seguir mejorando sus técnicas de entrevista.

Los supervisores sobre el terreno realizarán visitas de observación para garantizar que los procedimientos de recogida de datos se lleven a cabo de manera correcta.

10.5. Calidad de los datos

La validez de la encuesta dependerá de la calidad de los datos recogidos. A lo largo del proceso de recogida de datos, el personal de la encuesta GATS adoptará una serie de medidas para evaluar la calidad. Además de asegurarnos de que el personal sobre el terreno cumple los procedimientos de la encuesta, monitorearemos de cerca la calidad de los datos de la entrevista. En concreto, el personal de la encuesta GATS puede llevar a cabo cualquiera de las acciones siguientes o todas ellas:

- Revisar los datos de los elementos clave de la entrevista para detectar posibles problemas con el encaminamiento de la entrevista o datos que falten.
- Identificar preguntas que hayan obtenido tasas de respuesta «no sabe» o «no contesta» superiores a lo previsto.
- Identificar preguntas que hayan obtenido tasas de respuesta «otra» superiores a lo previsto, en lugar de una de las opciones de respuesta precodificadas.

- Revisar cualquier respuesta del tipo «Otra, especifique» para asegurarse de que los datos adecuados estén en un formato que se pueda codificar fácilmente y no se duplique una de las opciones precodificadas.
- Examinar los datos referentes a la duración de las entrevistas para velar por que estas se completen en un tiempo eficiente y razonable.
- Monitorear los datos sobre el tiempo y el costo invertidos por hogar para garantizar la eficiencia del tiempo de viaje y la eficacia de la gestión del tiempo.

Para garantizar la máxima calidad posible en nuestras tareas de recogida de datos, usted debe cumplir los procedimientos de calidad de los datos de la encuesta GATS. Es particularmente importante cumplir de forma estricta los procedimientos generales de administración de cuestionarios y confiar en los instrumentos del dispositivo portátil.

10.5.1. Procedimientos generales de administración de cuestionarios

A lo largo de este manual se ha incluido una serie de referencias a las técnicas que usted debe utilizar para administrar las entrevistas correctamente. Cualquier desviación de estas técnicas prescritas *afectará negativamente* a la calidad de los datos. Por esta razón creemos conveniente insistir de nuevo en los procedimientos clave que se enumeran a continuación:

- Tenga a mano el *Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS* y consúltelo siempre que sea necesario para asegurarse de que está realizando las tareas según las indicaciones del citado manual.
- Lea todas las preguntas y opciones de respuesta exactamente como están escritas. No sugiera respuestas ni sesgue de ninguna manera la interpretación o respuesta del encuestado a la pregunta.
- Utilice las técnicas de indagación descritas anteriormente en este manual para obtener respuestas más precisas y completas. No obstante, tenga cuidado de que no parezca emitir un juicio sobre los comentarios del encuestado ni que está de acuerdo o en desacuerdo con dichos comentarios.

10.5.2. Confíe en el instrumento

Recuerde que debe leer todos los elementos que muestre el dispositivo portátil y *las opciones de preguntas y respuestas exactamente como aparecen en la pantalla*, aun cuando los números de las preguntas parezcan desordenados. Algunos países añadieron preguntas adicionales, lo que afectó a la numeración secuencial de las preguntas; sin embargo, estas preguntas están programadas en el orden correcto. Confíe en que el programa le guiará con precisión a lo largo de la entrevista y le mostrará la pregunta adecuada.

Confíe en el programa que le guiará a través de la entrevista.

11. Protocolos administrativos y de notificación

11.1. Introducción

Su supervisor sobre el terreno es su superior directo.

Para que la encuesta se ejecute de manera satisfactoria, es importante que usted conozca y siga rigurosamente los procedimientos administrativos. Un aspecto destacado de su papel como encuestador sobre el terreno es la notificación precisa del tiempo dedicado, de los gastos que haya efectuado y del progreso de su trabajo. En este capítulo se describen las tareas básicas de comunicación y administración que tendrá que realizar como encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS.

11.2. Su supervisor sobre el terreno

Su supervisor sobre el terreno es su superior directo. Su supervisor sobre el terreno tiene plena autoridad para dirigir al personal y seguirá las pautas establecidas por escrito cuando trabaje con usted y con otros encuestadores sobre el terreno. Usted trabajará en estrecha colaboración con su supervisor sobre el terreno para determinar su asignación de hogares, diseñar estrategias para conseguir que participen en la encuesta, revisar las preguntas que surgen durante la administración de la entrevista y presentar cualquier documentación requerida. Comuníquese regularmente con su supervisor sobre el terreno mientras trabaje en los hogares que le hayan sido asignados.

11.3. Registro y notificación del tiempo dedicado al proyecto y de sus gastos

[INSÉRTESE EL TEXTO ESPECÍFICO DE CADA PAÍS.]

11.4. Organización de los hogares asignados

Después de cada visita a un hogar, debe introducir la información correspondiente en el registro de visitas. Su supervisor sobre el terreno o el personal del proyecto de la encuesta GATS también pueden solicitarle que registre el resultado de las llamadas en su formulario de control de asignaciones en papel (véase el *cuadro 11-1*). Tenga en cuenta que el hecho de realizar cambios en el formulario de control de asignaciones no le exime de introducir la información en el dispositivo portátil.

El formulario de control de asignaciones está organizado por hogar, con un espacio para registrar el resultado de cada visita al hogar a fin de completar el *Cuestionario para hogares* y el *Cuestionario individual*. Los códigos de resultados que introduzca después de cada intento deben coincidir con los códigos de resultados introducidos en el registro de visitas. (Consulte las *secciones 6.9* y *7.6* para obtener una explicación de los códigos de resultados). En el siguiente ejemplo, el encuestador sobre el terreno visitó por primera vez el hogar el 15 de mayo de 2008, pero no había nadie en casa para realizar el *Cuestionario para hogares*. El encuestador sobre el terreno regresó más tarde ese mismo día, pudo cumplimentar el *Cuestionario para hogares* y se seleccionó a un encuestado. Sin embargo, en ese momento el encuestado seleccionado no se encontraba en casa. El encuestador sobre el terreno preguntó cuándo podría encontrar en casa a la persona seleccionada para responder a la encuesta, regresó al día siguiente y pudo cumplimentar el *Cuestionario individual* con el encuestado seleccionado.

Cuadro 11-1. Ejemplo de formulario de control de asignaciones de la encuesta GATS

ENCUESTA MUNDIAL SOBRE TABACO EN ADULTOS (GATS)
FORMULARIO DE CONTROL DE ASIGNACIONES

Nombre del encuestador sobre el terreno: Juan Pérez

Identificador del encuestador sobre el terreno: 56893

Identificador de caso: 8810003

Fecha asignada: 14 de mayo de 2008

Dirección:		Fecha	C. HOG.	C. IND.		Fecha	C. HOG.	C. IND.		Fecha	C. HOG.	C. IND.
123 Elm Street	1	15 de mayo	109		6				11			
Los Ángeles	2	15 de mayo	200	309	7				12			
California	3	16 de mayo		400	8				13			
Código postal	4				9				14			
{campo de dirección 5}	5				10				15			

Identificador de caso: _____ **Fecha asignada:** _____

Dirección:		Fecha	C. HOG.	C. IND.		Fecha	C. HOG.	C. IND.		Fecha	C. HOG.	C. IND.
{campo de dirección 1}	1				6				11			
{campo de dirección 2}	2				7				12			
{campo de dirección 3}	3				8				13			
{campo de dirección 4}	4				9				14			
	5				10				15			

Identificador de caso: _____ **Fecha asignada:** _____

Dirección:		Fecha	C. HOG.	C. IND.		Fecha	C. HOG.	C. IND.		Fecha	C. HOG.	C. IND.
{campo de dirección 1}	1				6				11			
{campo de dirección 2}	2				7				12			
{campo de dirección 3}	3				8				13			
{campo de dirección 4}	4				9				14			
{campo de dirección 5}	5				10				15			

Debe recibir un formulario de control de asignaciones en el que figure la dirección de cada uno de los hogares que se le hayan asignado ya cumplimentada. Sin embargo, si necesita agregar hogares al formulario, puede hacerlo en los espacios en blanco al final del formulario de control de asignaciones. En el campo del identificador de caso, introduzca los siete primeros dígitos del identificador de caso que son comunes al *Cuestionario para hogares* y al *Cuestionario individual* asignado a ese hogar. Registre también la fecha en que se añadió ese hogar a su asignación y la información referente a la dirección del hogar.

11.5. Uso de contraseñas y códigos de desbloqueo

Como parte de los procedimientos de confidencialidad y control de calidad de la encuesta GATS, deberá introducir una contraseña o un código de desbloqueo para:

- tener acceso al sistema de gestión de casos,
- desbloquear el sistema de gestión de casos tras haber introducido una contraseña incorrecta cinco veces, y
- desbloquear un cuestionario al que se le haya asignado un código de resultado final.

A fin de proteger la información confidencial y las respuestas de los encuestados a las preguntas de la encuesta, los encuestadores sobre el terreno deberán introducir una contraseña para tener acceso al sistema de gestión de casos, que constituye el punto central para gestionar las asignaciones de hogares e iniciar entrevistas (véase la *sección 6.2*). [INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE LAS CONTRASEÑAS DE ACCESO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CASOS ESPECÍFICO DEL PAÍS.]

A fin de proteger la información confidencial, se necesita una contraseña para obtener acceso al sistema de gestión de casos.

Para ayudar a prevenir cualquier uso no autorizado del dispositivo portátil y una posible violación de la confidencialidad del encuestado, se requerirá un código de desbloqueo especial que permita desbloquear el sistema de gestión de casos si se ha introducido una contraseña incorrecta cinco veces en la pantalla principal de introducción de contraseña («Enter Password») (véase la *sección 6.2*). Este código solo desbloqueará el sistema y le redirigirá a usted a la pantalla principal de introducción de contraseña, momento en el que dispondrá nuevamente de cinco intentos para introducir la contraseña correcta del sistema de administración de casos. [INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DEL CÓDIGO DE DESBLOQUEO ESPECÍFICO DEL PAÍS.]

Además, los encuestadores deberán introducir un código de desbloqueo para reabrir cuestionarios a los que se les haya asignado un código de resultado final (véanse las *secciones 7.6* y *8.5*). No es probable que se encuentre a menudo con la necesidad de volver a abrir un cuestionario al que se le haya asignado un código de resultado final, y solo debe hacerlo tras consultarlo detalladamente y acordarlo con su supervisor sobre el terreno. Si vuelve a abrir un cuestionario al que se le haya asignado un código de resultado final, deberá revisar toda la entrevista pulsando **«Next»** (Siguiente) o utilizando la opción «Fast Forward» (Avance rápido) para reconfirmar todas las respuestas y volver a finalizar la entrevista. Una vez que se haya reabierto un cuestionario, todas las respuestas al cuestionario pasan automáticamente al estado «sin confirmar» («unconfirmed»). La falta de confirmación de todas las respuestas al pasar por cada pantalla del cuestionario causará dificultades en la etapa de procesamiento de datos. [INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DEL CÓDIGO DE DESBLOQUEO ESPECÍFICO DEL PAÍS.]

Se necesita un código de desbloqueo para volver a abrir cualquier cuestionario al que se haya asignado un código de resultado final.

Una vez que se haya reabierto el cuestionario, se le asignará automáticamente el código 887, «Reopened Final Coded Questionnaire» (Cuestionario codificado final reabierto), y se deberá introducir un comentario para indicar las razones por las que se reabrió el cuestionario. El cuestionario no puede permanecer indefinidamente con el código 887. Se le debe asignar otro código de resultado.

11.6. Reuniones periódicas con su supervisor sobre el terreno

Usted y su supervisor sobre el terreno reservarán un tiempo para organizar reuniones informativas periódicas. En dichas reuniones debatirán sobre su progreso, los problemas encontrados y la planificación del trabajo durante la semana siguiente. Puede ayudar a su supervisor sobre el terreno preparando adecuadamente la reunión. Mediante una documentación cuidadosa de sus actividades sobre el terreno, usted y su supervisor sobre el terreno podrán informar con precisión sobre su progreso, los problemas encontrados y los planes de trabajo.

Se reunirá periódicamente con su supervisor sobre el terreno para debatir sobre su progreso, los problemas encontrados y la planificación del trabajo durante la semana siguiente.

Durante cualquier reunión con su supervisor sobre el terreno, usted revisará:

- sus horas invertidas y gastos;
- su producción;
- entrevistas problemáticas, entrevistas no realizadas o casos de rechazo (prepárese para revisar lo que sucedió en cada uno de estos casos);
- problemas de localización;
- cualquier suministro que usted necesite antes de su próxima reunión (por ejemplo, carta de descripción de la encuesta GATS, folletos de preguntas y respuestas);
- planes para la próxima semana, que le ayudarán a cumplir los objetivos y los plazos; y
- formas de mejorar la calidad de los datos.

Estas reuniones personales constituyen el mejor momento para comunicar los posibles problemas y logros a su supervisor sobre el terreno. Su supervisor sobre el terreno es su mejor defensor en esta encuesta. No podrá ayudarle a tener éxito a menos que usted le comunique sus preocupaciones y necesidades. Recuerde que su supervisor sobre el terreno desea que tenga éxito y que para lograrlo se necesita un esfuerzo de equipo.

11.7. Transmisión de materiales

Al enviar materiales al personal del proyecto, debe incluir un formulario de transmisión de materiales (véase el *cuadro 11-2*). El formulario de transmisión de materiales se utilizará para efectuar un seguimiento de los materiales cuando se transfieran de un miembro del personal a otro. Este formulario consta de dos ejemplares. Debe colocar la copia superior del formulario de transmisión en el paquete de materiales que se transfieren y conservar la copia inferior. El formulario de transmisión de materiales tiene varios propósitos. En primer lugar, crea un registro de quién ha tenido y tiene actualmente en sus manos los materiales del proyecto. En segundo lugar, permite al receptor del

Utilice un formulario de transmisión de materiales para llevar a cabo un seguimiento de los materiales cuando se transfieran de un miembro del personal a otro.

paquete verificar que este contiene realmente todos los materiales que deberían haberse transmitido. Se debe cotejar todo el contenido del paquete con la lista de materiales que figura en este formulario para asegurarse de que se incluyeron todos los materiales. Por último, en caso de que se haya perdido el paquete por completo o si uno o varios artículos no llegan a su destino, el formulario de transmisión aportará información sobre qué materiales pueden haberse perdido.

Cuadro 11-2. Ejemplo de formulario de transmisión de materiales

FORMULARIO DE TRANSMISIÓN DE MATERIALES					
Paquete ___ de ___			**Fecha de envío: ____/____/20____**		
Remitente:_____			**Destinatario:_____**		
	Cantidad	**Descripción del artículo**		**Cantidad**	**Descripción del artículo**
1.			11.		
2.			12.		
3.			13.		
4.			14.		
5.			15.		
6.			16.		
7.			17.		
8.			18.		
9.			19.		
10.			20.		

12. Seguridad y confidencialidad de los datos

12.1. Introducción

Los datos que se recogen a través de esta encuesta son confidenciales. Como encuestador profesional sobre el terreno, es responsabilidad suya mantener la integridad y confidencialidad de los datos que se le confíen. En este capítulo se describen los procedimientos y protocolos que deben seguir todos los encuestadores sobre el terreno para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos.

En la capacitación, se le pedirá que firme una declaración de confidencialidad de la encuesta GATS (véase el *cuadro 2-1*), que certifica que seguirá con precisión todos los procedimientos del proyecto. Su firma en este acuerdo acredita que comprende las políticas del proyecto y que está de acuerdo en cumplir todas ellas.

12.2. Seguridad de los datos y equipos

Se han elaborado protocolos detallados que reducen el riesgo de comprometer la confidencialidad de los participantes en la encuesta y la seguridad de los datos. La pérdida de equipos y de los datos que residen en el disco duro del dispositivo portátil es causa de grave preocupación. En las secciones siguientes se describen varios métodos para ayudarle a proteger los datos y el equipo.

El acceso no autorizado o la pérdida de materiales y equipos podría comprometer la confidencialidad de los participantes en la encuesta.

12.2.1. Protección de datos y equipos sobre el terreno

Usted tiene la obligación *legal* y *ética* de salvaguardar en todo momento la confidencialidad de los participantes y de proteger el dispositivo portátil (incluidos los datos que residen en el disco duro de este) frente a cualquier acceso o uso no autorizado.

El tipo de datos más sensible contiene información que facilita la identificación. Debido a este peligro, *no se le permite escribir los nombres de los encuestados en ningún material en papel*. Todas las notas relacionadas con el nombre de un encuestado deben escribirse únicamente en su dispositivo portátil.

Es de suma importancia que los encuestadores sobre el terreno sean particularmente cuidadosos al mantener la seguridad del dispositivo en sí. A pesar de que la base de datos está cifrada y protegida mediante contraseña, los encuestadores sobre el terreno deben tener mucho cuidado de que el dispositivo portátil no se pierda.

Almacene todos los materiales y equipos del proyecto en un lugar seguro cuando no se estén utilizando, incluso cuando se encuentre en su domicilio. No guarde dispositivos portátiles o equipos en su coche durante toda la noche, ni siquiera en un maletero cerrado con llave. Además del mayor riesgo de robo que implica, guardar dispositivos portátiles en un coche a menudo los expone a temperaturas extremas, lo que puede ocasionar daños.

12.2.2. Protección de datos y equipos en el domicilio del encuestador sobre el terreno

Cuando esté en su casa, almacene de forma segura todos los materiales y equipos fuera de la vista de familiares y visitantes. Por añadidura, **el dispositivo portátil nunca debe ser utilizado por otra persona que no sea usted**. Las contraseñas nunca deben anotarse, fijarse al dispositivo ni facilitarse a terceros.

12.2.3. Protección de datos y equipos en casa del encuestado

Usted es responsable de garantizar la seguridad de su equipo y de todos los materiales del proyecto. Al final de cada entrevista, asegúrese de tener todos sus materiales y equipos con usted. Si bien puede llevar consigo materiales para múltiples hogares a fin de aumentar la eficiencia y reducir al mínimo los gastos de viaje, debe evitar la divulgación inadvertida de información confidencial asociada con otros hogares que se le hayan asignado. Cuando esté trabajando, mantenga los materiales para otros hogares fuera de la vista.

Mantenga todos los materiales y equipos relacionados con el proyecto en un lugar seguro en todo momento.

Si se encuentra en casa de un encuestado, no deje que los participantes en la encuesta vean la pantalla del sistema de gestión de casos, en la que podría mostrarse la información específica de un participante. Siempre que sea posible, evite llevar a casa de un encuestado materiales correspondientes a otros hogares. Guarde los materiales relacionados con otros hogares fuera de la vista del encuestado u otros miembros del hogar. No hable de hogares o participantes concretos con nadie que no sea su supervisor sobre el terreno o personal autorizado del proyecto.

Cuando se disponga a salir de la casa del encuestado, revise cuidadosamente todos sus materiales y demás pertenencias para asegurarse de que se marcha con todos los elementos y equipos, incluido el dispositivo portátil.

12.2.4. Protección de datos y equipos en sus desplazamientos

Cuando viaje por carretera (por ejemplo, automóvil o *jeep*) durante el día, guarde todos los materiales en el maletero cerrado, fuera de la vista. Nunca deje el dispositivo portátil en su coche durante toda la noche, ni siquiera en un maletero cerrado con llave.

Cuando viaje en avión, nunca facture su dispositivo portátil como equipaje. Debe llevarlo consigo como equipaje de mano para reducir las posibilidades de que se pierda o sufra daños. Nunca permita que nadie inspeccione su dispositivo portátil a menos que le haya presentado una identificación oficial de seguridad del aeropuerto. Tenga cuidado con los impostores que podrían tratar de engañar a los viajeros incautos para que les permitan acceder a su equipo o inspeccionarlo. Tenga cuidado, asimismo, con los equipos de dos o más personas que puedan tratar de colocarse entre usted y su dispositivo portátil cuando pase por los controles de seguridad.

12.2.5. Protección de contraseñas

Todos los dispositivos portátiles, aplicaciones de gestión de casos y aplicaciones de recogida de datos están protegidos con contraseña. Solamente los supervisores sobre el terreno y los encuestadores sobre el terreno autorizados pueden usar los dispositivos portátiles. Usted debe proteger las contraseñas. *No* lleve una copia escrita de las contraseñas con los materiales de su encuesta, y no fije las contraseñas al dispositivo portátil; tampoco facilite las contraseñas a otras personas ni las deje donde otros puedan encontrarlas.

Nunca debe:
- fijar la contraseña al dispositivo portátil,
- facilitar la contraseña a nadie,
- llevar una copia escrita de la contraseña con los materiales de la encuesta,
- dejar la contraseña donde otras personas puedan encontrarla.

12.2.6. Utilización de cuentas de correo electrónico personales

No utilice cuentas de correo electrónico personales para enviar o recibir información confidencial de la encuesta. Las cuentas de correo electrónico personales solo se pueden utilizar para el envío de información no confidencial, como reprogramar una llamada telefónica o solicitar un pedido de reabastecimiento. En caso de duda, llame a su supervisor sobre el terreno para comentarle cualquier información relativa a la encuesta.

Los supervisores sobre el terreno no deben enviar correos electrónicos con información confidencial a su cuenta personal a menos que sea absolutamente necesario para proporcionarle apoyo cuando haya problemas de plazo o asuntos urgentes que comunicar. Si se utiliza una cuenta de correo electrónico personal, el mensaje no debe contener ninguna información confidencial.

12.3. Notificación de problemas imprevistos relacionados con la seguridad y confidencialidad de los datos

Un problema imprevisto se define como cualquier actividad que pudiera comprometer la confidencialidad de los participantes en la encuesta y la seguridad de los datos. Puede tratarse de problemas tales como la pérdida o el robo de cualquier información confidencial que entrañe riesgos para los participantes en la encuesta. Se considera un problema imprevisto la pérdida o el robo del dispositivo portátil. Se considera igualmente un problema imprevisto la transmisión electrónica de cualquier información confidencial a través de su correo electrónico personal.

Un problema imprevisto es cualquier actividad que pudiera comprometer la confidencialidad de los participantes en la encuesta y la seguridad de los datos. Usted debe notificar los problemas imprevistos a su supervisor sobre el terreno.

Hay otras situaciones que también pueden constituir un problema imprevisto. Si no está seguro de si una situación constituye un problema imprevisto del que deba informar, pregunte a su supervisor sobre el terreno.

Se han elaborado protocolos de notificación para denunciar la pérdida o el robo de materiales físicos de la encuesta. Si pierde cualquier material o equipo de la encuesta que contenga información confidencial, notifíquelo por teléfono a su supervisor sobre el terreno tan pronto como se percate de que falta algo. Sea cual sea la situación, debe comunicarse con su supervisor sobre el terreno de inmediato. Podrá dedicar tiempo a buscar cualquier elemento que falte una vez que se lo haya notificado a su supervisor sobre el terreno.

Su supervisor sobre el terreno se pondrá en contacto con el personal del proyecto de la encuesta GATS para comunicar la posible pérdida. Si no puede comunicarse con su supervisor sobre el terreno, póngase en contacto con [INSÉRTESE LA INFORMACIÓN DE CONTACTO ESPECÍFICA DEL PAÍS.]

Esté preparado para proporcionar a su supervisor sobre el terreno la mayor cantidad de información posible sobre la pérdida o el robo. Su supervisor sobre el terreno necesitará que le facilite: 1) una descripción detallada del incidente; 2) una lista completa de los equipos, materiales y datos que falten correspondientes a cada hogar afectado; y 3) la información de identificación, si la hubiera, contenida en los materiales (por ejemplo, los nombres de los participantes). Si no encuentra su dispositivo portátil, su supervisor sobre el terreno tendrá que saber si en alguno de los materiales que faltan constaba la

información de la contraseña del dispositivo portátil. Su supervisor sobre el terreno le informará de si es necesaria alguna documentación adicional sobre la pérdida.

12.4. Monitoreo del cumplimiento de los protocolos de recogida de datos por parte del personal sobre el terreno

Se monitoreará de cerca el cumplimiento por parte del personal sobre el terreno de todos los protocolos de recogida de datos. Para reducir al mínimo los esfuerzos de seguimiento al personal sobre el terreno con objeto de detectar cualquier posible incumplimiento del protocolo, *informe proactivamente acerca de cualquier circunstancia o situación justificable que le impida realizar sus tareas de acuerdo con el protocolo*. Debe existir una comunicación constante entre los encuestadores sobre el terreno y sus supervisores sobre el terreno, y entre estos últimos y el personal de la Oficina Central encargado del proyecto.

12.5. Recuperación de materiales y equipos cuando el personal sobre el terreno abandona el proyecto

Todo el equipo es propiedad del proyecto de la encuesta GATS y debe devolverse al finalizar la encuesta.

Todo el equipo es propiedad del proyecto de la encuesta GATS. Cuando usted abandone el proyecto, su supervisor sobre el terreno será responsable de garantizar que se devuelvan con prontitud todos los materiales y equipos de la encuesta. Su supervisor sobre el terreno mantendrá un inventario de todos los materiales y equipos que obren en su posesión, incluido su dispositivo portátil. Su supervisor sobre el terreno monitoreará de cerca la devolución de todos los materiales y equipos. Se tomarán las medidas de seguimiento adecuadas si los artículos no se devuelven dentro de un plazo determinado. [INSÉRTENSE LOS PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO ESPECÍFICOS DEL PAÍS.]

Apéndice A: Consejos para el encuestador

COSAS QUE DEBE HACER

- **Cause una buena impresión demostrando que está preparado y organizado.**
  Cause una buena impresión dejando ver que está preparado para realizar las actividades de la entrevista. Con ello demostrará su profesionalidad y aumentará la probabilidad de que los hogares participen en la encuesta. Si está plenamente familiarizado con la encuesta y los procedimientos y tiene todos los materiales que necesita, puede llevar a cabo las actividades de asignación rápidamente sin disminuir la precisión.
- **Mantenga la comunicación con su supervisor.**
  La comunicación periódica con su supervisor le ayudará a realizar sus tareas a tiempo y de acuerdo con los procedimientos especificados. Su supervisor sobre el terreno puede brindarle consejos para completar casos difíciles y consejos destinados a mejorar su técnica como encuestador sobre el terreno.
- **Sea cortés y comprensivo con las preocupaciones que le planteen.**
  Con frecuencia los encuestadores trabajan muchas horas en condiciones difíciles, pero es importante acudir a cada hogar o reunirse con cada posible encuestado con una actitud cortés. Sea comprensivo con las preocupaciones que le planteen y responda a las preguntas de forma honesta y con confianza. Aunque las encuestas son algo habitual para usted, algunas personas podrían querer hacerle preguntas sobre las razones por las que las está visitando y sobre el proceso de la encuesta en general. Su comportamiento contribuirá en gran medida a generar confianza y facilitar la comunicación.
- **Muéstrese positivo y persuasivo, pero no agresivo.**
  Muéstrese formal, cortés y seguro. Un encuestador sobre el terreno con un comportamiento excesivamente pasivo no conseguirá motivar tanto a sus interlocutores como otro que demuestre confianza. Debe prepararse para convencer al residente de la importancia de la encuesta, explicándole su propósito y el papel del participante en ella. Adopte una perspectiva positiva. Parta del supuesto de que la gente estará interesada en la encuesta y querrá participar en ella. Si acude a un hogar o se reúne con un encuestado mostrando un aire de disculpa o derrota, puede desencadenar una negativa. No obstante, no sea agresivo. No es conveniente intimidar a los residentes para que participen.
- **Sea proactivo.**
  Detecte y encare los problemas a tiempo. Anticípese a los problemas y esté preparado para afrontarlos. No los deje para más tarde ni espere a que las cosas mejoren por sí solas. En caso de duda, examine con su supervisor sobre el terreno las cuestiones que surjan antes de que se conviertan en un problema.
- **Escuche.**
  Escuche atentamente los comentarios del participante y trate de determinar en qué se basan sus preocupaciones u objeciones. A continuación, oriente sus respuestas específicamente hacia esas preocupaciones u objeciones. Escuchar es una de las aptitudes más importantes que necesita el encuestador sobre el terreno para realizar su labor con éxito.
- **Sea flexible y cumpla el horario previsto.**
  Los encuestados están siendo generosos al compartir su tiempo y sus reflexiones con nosotros. Es importante que respete todas las citas programadas. Si se presenta a una cita programada y el encuestado no está allí o se encuentra demasiado ocupado para atenderle, sea flexible y busque un momento en el que ambos puedan reunirse.

- **Cuide su dispositivo portátil y su equipo de encuesta.**
  Aunque los dispositivos portátiles son resistentes, no son indestructibles. Tenga cuidado de mantener el dispositivo seco y protéjalo de los entornos polvorientos siempre que sea posible.
- **Mantenga registros exactos.**
  El equipo del proyecto de la encuesta GATS se basa en la información que usted recaba para gestionar correctamente la encuesta e interpretar los resultados de esta. Sea minucioso al registrar el resultado de cada visita a un hogar o a un encuestado, aun cuando no tenga contacto directo con una persona. Mantenga actualizado el sistema de gestión de casos del dispositivo portátil. Lleve al día el cumplimiento de todas sus responsabilidades de notificación.
- **Esté dispuesto a recibir comentarios sobre su desempeño.**
  Todas las personas que participan en el proyecto de la encuesta GATS desean que, como encuestador sobre el terreno, realice su labor con éxito. Después de todo, los datos dependen del buen trabajo que usted hace. Esté abierto a mejorar su técnica. Muéstrese dispuesto a hablar sobre su desempeño con su supervisor sobre el terreno y acepte consejos sobre el modo de mejorar aún más su desempeño.
- **Confíe en el programa del dispositivo portátil.**
  El programa de dispositivo portátil se ha sometido a rigurosas pruebas para asegurar que funcione correctamente y para formular las preguntas adecuadas a los encuestados. No dude del dispositivo portátil; confíe en que le está guiando a través de los procedimientos correctos. Lea las opciones de preguntas y respuestas exactamente como aparecen en la pantalla y no parafrasee la pregunta ni cambie las palabras, ni siquiera cuando tenga la intención de ayudar al encuestado.
- **Registre la respuesta completa del encuestado.**
  Algunas preguntas exigen que escriba las respuestas del encuestado. En esos casos debe registrar la respuesta completa que este le proporcione. No se moleste en tratar de depurar la gramática del encuestado ni intente minimizar los términos coloquiales o las palabras que utilice. Absténgase asimismo de parafrasear su respuesta. Haga todo lo posible para registrar la respuesta íntegra exactamente como la expresó el encuestado. Si no está seguro de haber captado correctamente lo que haya dicho el encuestado, diga sencillamente: «Quiero asegurarme de recoger su respuesta completa. ¿Es esto correcto?», y a continuación lea al encuestado la respuesta que ha anotado. De ese modo permitirá al encuestado realizar las modificaciones necesarias.
- **Entreviste al encuestado en un entorno privado.**
  Para el *Cuestionario individual*, haga todo lo posible para entrevistar al encuestado en privado, de modo que otras personas no puedan escuchar la entrevista. La privacidad garantiza la confidencialidad de las respuestas del encuestado y permite a la persona ser honesta al responder. Si es posible, lo ideal es realizar la entrevista en un espacio bien iluminado en el que no haya distracciones ni otras personas. Sin embargo, tenga en cuenta las normas culturales para determinar si es posible o no entrevistar al encuestado a solas.
- **Sea neutro en sus palabras, acciones y comportamiento.**
  El objetivo de su trabajo como encuestador es registrar con precisión la verdadera respuesta de los encuestados a todas y cada una de las preguntas. Sus acciones y comportamiento pueden conducir o dirigir a un encuestado hacia una respuesta en particular. Sea consciente de los sutiles cambios en su postura corporal, su tono de voz o las expresiones de su rostro. No muestre una expresión interrogante, asienta con la cabeza ni parezca sorprendido por las respuestas de un encuestado.

COSAS QUE NO DEBE HACER

- **No evalúe ni entreviste a nadie que conozca personalmente.**
  No es ético que entreviste o evalúe a alguien que conozca personalmente. Póngase en contacto con su supervisor si conoce a alguien en uno de los hogares que se le hayan asignado.

- **No comparta información confidencial con personas no autorizadas.**
  No hable jamás sobre ningún aspecto de los encuestados o sus respuestas con personas ajenas al personal del proyecto, especialmente con la familia o los vecinos del encuestado. Esto supondría una violación del código de confidencialidad y privacidad de la encuesta GATS. De igual modo, solo deben producirse deliberaciones entre el personal del proyecto cuando sea necesario para finalizar el trabajo de manera precisa y oportuna. Si necesita asesoramiento o apoyo con respecto a un encuestado, hable con su supervisor sobre el terreno.

- **No comparta detalles sobre el propósito de su visita.**
  No revele a terceros por qué necesita visitar a un determinado encuestado o un hogar en particular. Si tiene problemas para localizar una casa determinada, solicite indicaciones para llegar a la dirección concreta. Si se le pregunta sobre la naturaleza de su visita, diga que va a ponerse en contacto con los residentes en relación con la participación en una encuesta importante, pero no mencione la naturaleza concreta ni el nombre de la encuesta.

- **No «ayude» al encuestado a responder el cuestionario.**
  Es posible que algunos encuestados no entiendan una pregunta de inmediato. Si se da este tipo de situación, repita la pregunta y dé tiempo al encuestado para pensar. Respete el derecho del encuestado a responder con sus propias palabras. No apresure al encuestado a dar una respuesta. Tampoco debe ayudarle a responder reformulando la pregunta, sugiriendo respuestas o indicando (a través de las palabras o del lenguaje corporal) que el encuestado debería responder de una manera particular.

Apéndice B: Guía para la solución de problemas

- **No hay teclado para introducir las respuestas.**
  El teclado se ha desactivado. Pulse un cuadro de texto para abrir el teclado. «[INSÉRTESE EL IDIOMA ESPECÍFICO DEL TECLADO PARA EL PAÍS.]»

- **Todo aparece en el idioma equivocado.**
  Si la entrevista está en curso, seleccione el icono del **globo terráqueo** en la esquina superior derecha. Seleccione **«Spanish»** (Español) o [INSÉRTESE LA ABREVIATURA DEL IDIOMA ESPECÍFICO DEL PAÍS] en la parte superior derecha de la pantalla.

- **El dispositivo portátil se congela o se bloquea con frecuencia, o funciona con una lentitud inusual.**
  Asegúrese de que la batería se cargó correctamente como se describe en la *sección 5.4*. Si su dispositivo está congelado y no responde, es posible que deba restablecerlo. Mantenga pulsada la tecla de encendido/bloqueo durante 10 a 15 segundos. Si el dispositivo portátil sigue sin encenderse, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica.

- **La batería no dura tanto como debería.**
  Asegúrese de que la función inalámbrica del dispositivo portátil está desactivada. La función inalámbrica consume gran cantidad de batería y solo debe estar activada cuando la necesite para transmitir datos. La retroiluminación y la configuración de brillo también pueden agotar la batería y es posible que necesite ajustarlas.

- **Han desaparecido o aparecido casos de forma inesperada en mi sistema de gestión de casos. No puedo ver ninguno de los casos pendientes, solo los casos finalizados, o viceversa.**
  Vaya a la pestaña en la que se muestran los casos pendientes o no trabajados. Si continúa sin encontrar el hogar o el cuestionario, póngase en contacto con su supervisor sobre el terreno. Es posible que, cuando transmitió los datos, su supervisor sobre el terreno o la Oficina Central agregaran o transfirieran nuevos hogares a su asignación.

- **La pantalla sigue en negro o se vuelve muy tenue, de modo que no puedo ver nada.**
  Compruebe si la retroiluminación se ha ajustado a un nivel demasiado bajo. Entre en la configuración y seleccione **«Display»** (Pantalla). Localice la opción **«Brightness»** (Brillo). Arrastre hacia la derecha para aumentar la intensidad de la retroiluminación. También es posible que necesite ajustar la configuración de la retroiluminación para que permanezca encendida durante más tiempo entre períodos de actividad. Para ello, seleccione **«Screen timeout»** (Tiempo de espera de la pantalla) y configure la retroiluminación para que se apague si no se usa durante 5 minutos.

- **El dispositivo portátil me pide que incluya en la lista de preselección a más personas de las que viven en el hogar.**
  Es posible que haya introducido inadvertidamente un número excesivo de personas en una de las pantallas iniciales del *Cuestionario para hogares*. Por ejemplo, es posible que haya introducido por error 11 en lugar de 1 para la lista de preselección. Deberá regresar al principio del cuestionario y confirmar si ha introducido el número correcto de personas en cada pantalla. También puede interrumpir la entrevista, salir del cuestionario, volver a iniciar el cuestionario y comenzar de nuevo el proceso de preselección desde el principio.

Global Adult Tobacco Survey (GATS)