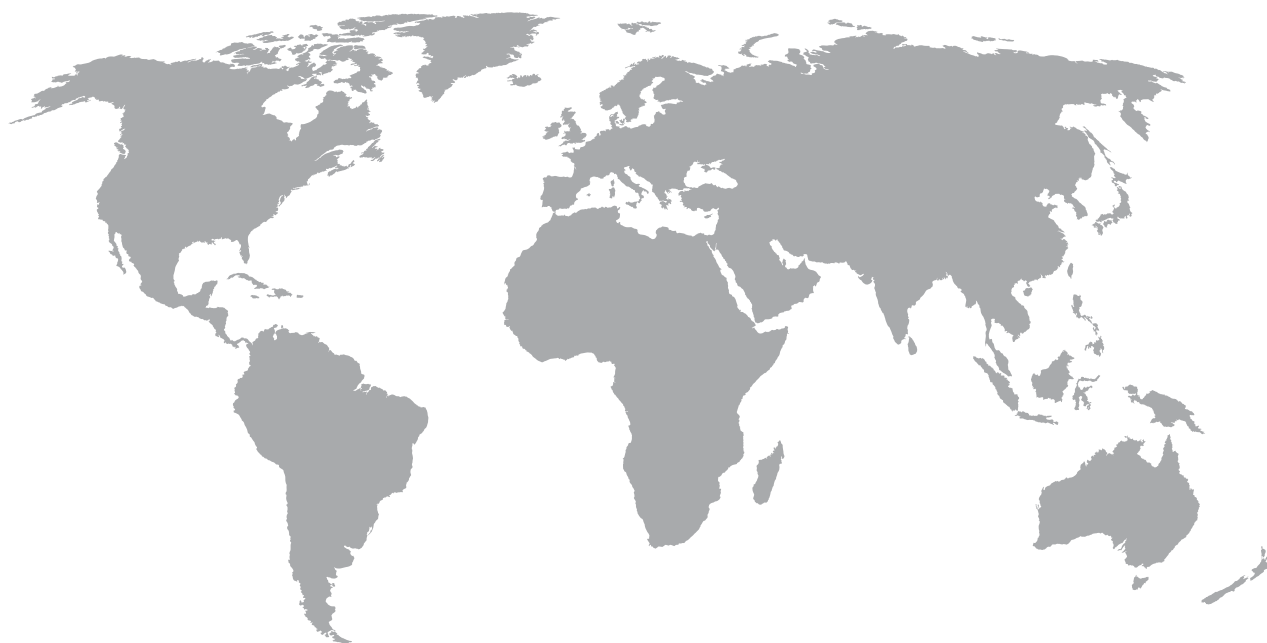




Global Adult Tobacco Survey (GATS)



Manual del supervisor sobre el terreno

**Encuesta Mundial Sobre Tabaco
en Adultos (GATS)
Manual del supervisor
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 supervisor 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. Calendario de recogida de datos	1-2
1.4. Organización del personal sobre el terreno	1-2
1.5. Descripción general de las funciones del supervisor sobre el terreno	1-2
1.6. Importancia de la confidencialidad.....	1-5
1.7. Seguridad de los datos	1-5
2. Preparación para el trabajo sobre el terreno	2-1
2.1. Materiales necesarios para el trabajo sobre el terreno.....	2-1
2.2. Contacto con las autoridades locales	2-2
2.3. Conocimiento de su territorio (cartografía y establecimiento de listas)	2-2
2.4. Localización de las direcciones de la muestra y tratamiento de los hogares que faltan	2-4
3. Organizar y supervisar el trabajo sobre el terreno.....	3-1
3.1. Establecer objetivos y gestionar planes de trabajo.....	3-1
3.2. Asignar y gestionar los hogares.....	3-2
3.3. Orientar a los encuestadores sobre el terreno y reunirse con ellos	3-4
3.4. Monitorear la recogida de datos.....	3-5
3.5. Manejar a los encuestados reacios y tratar de resolver las negativas a responder	3-6
3.6. Gestionar los casos de hogares en los que no hay «nadie en casa» y «el encuestado seleccionado no se encuentra en casa».....	3-7
3.7. Asignar códigos de resultado finales de no entrevista.....	3-8
3.8. Distribuir contraseñas y códigos de desbloqueo	3-9
3.9. Resolución de problemas.....	3-9
3.10. Consejos prácticos de gestión del personal	3-11
4. Monitorear el desempeño de los encuestadores y garantizar la calidad de los datos.....	4-1
4.1. Objetivos e informes de producción.....	4-1
4.2. Observar las entrevistas	4-9
4.3. Monitorear la calidad de los datos	4-9
4.4. Realizar entrevistas de verificación	4-10
5. Procedimientos administrativos.....	5-1
5.1. Realizar pedidos de suministros	5-1
5.2. Suministrar información a la Oficina Central.....	5-1
5.3. Envío de materiales a la Oficina Central.....	5-1
5.4. Registro y notificación del tiempo dedicado al proyecto y de los gastos efectuados	5-2

Cuadros

Número		Página
Cuadro 1-1.	Descripción general de las funciones del supervisor sobre el terreno de la encuesta GATS.....	1-4
Cuadro 1-2.	Ejemplo de declaración de confidencialidad de la encuesta GATS	1-7
Cuadro 2-1.	Ejemplo de carta de autorización.....	2-3
Cuadro 2-2.	Resumen del proceso para abordar los hogares que faltan en el listado de hogares	2-5
Cuadro 3-1.	Ejemplo de formulario de control de muestras: Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos (GATS).....	3-3
Cuadro 4-1.	Ejemplo de formulario maestro de control de asignaciones del supervisor sobre el terreno: GATS	4-5
Cuadro 4-2.	Cartografía de los códigos de resultado de los <i>Cuestionarios para hogares</i> y los <i>Cuestionarios individuales</i> de cada renglón del formulario maestro de control de asignaciones del supervisor sobre el terreno	4-7
Cuadro 5-1.	Ejemplo de formulario de transmisión de materiales.....	5-2

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 tabaco¹. Asimismo, cada año más de 8 millones de personas pierden la vida por enfermedades relacionadas con el tabaco². 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 medianos³. 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 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

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.

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

El presente manual, en el que se describen las funciones y responsabilidades de los supervisores sobre el terreno asignados a la encuesta GATS, debe utilizarse junto con el *Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS*, en el que se proporciona orientación paso a paso a los encuestadores sobre el terreno. Los supervisores sobre el terreno deben asistir a las sesiones de capacitación de los encuestadores sobre el terreno y familiarizarse con el contenido del *Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS*. En el *Manual del supervisor sobre el terreno de la encuesta GATS* se abordan las siguientes responsabilidades de un supervisor sobre el terreno: organizar y supervisar el trabajo sobre el terreno, monitorear el desempeño de los encuestadores sobre el terreno, llevar a cabo tareas de control de calidad y realizar tareas administrativas. El cumplimiento de los procedimientos y las obligaciones prescritos reviste suma importancia para el éxito de la encuesta.

1.3. Calendario de recogida de datos

[INSÉRTESE EL CALENDARIO DE RECOGIDA DE DATOS ESPECÍFICO DEL PAÍS]

1.4. Organización del personal sobre el terreno

[INSÉRTESE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LA ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL SOBRE EL TERRENO ESPECÍFICA DEL PAÍS] En este apartado se examina la organización de los supervisores sobre el terreno con respecto al personal encuestador sobre el terreno que tienen bajo su supervisión, así como su estructura de presentación de informes, el calendario de capacitación, los contactos en la Oficina Central y otros aspectos. También puede ser útil insertar un organigrama e indicar el número de miembros del personal. Por ejemplo, la encuesta GATS contará con un total de X supervisores sobre el terreno, encargados de supervisar la recogida de datos por parte de aproximadamente Y encuestadores sobre el terreno.

1.5. Descripción general de las funciones del supervisor sobre el terreno

En calidad de supervisor sobre el terreno, usted actúa como vínculo fundamental entre sus encuestadores sobre el terreno y la Oficina Central. Sus encuestadores sobre el terreno dependen de usted para obtener orientación y apoyo. La Oficina Central depende de usted no solo para monitorear la producción y el desempeño, sino también para comunicar cualquier problema sobre el terreno que pueda repercutir en la finalización oportuna de la encuesta GATS. Como miembro de alto nivel del equipo de recogida de datos sobre el terreno, usted se encarga de garantizar que los datos de su equipo se recopilen de acuerdo con el protocolo de recogida de datos de la encuesta GATS y sean de la máxima calidad.

El *cuadro 1-1* presenta una descripción general de las funciones del supervisor sobre el terreno de la encuesta GATS. Estas responsabilidades se examinan con mayor detalle más adelante en el presente manual.

Cuadro 1-1. Descripción general de las funciones del supervisor sobre el terreno de la encuesta GATS

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

El propósito del cargo de supervisor sobre el terreno es supervisar la labor de los encuestadores sobre el terreno encargados de la recogida de datos para la encuesta GATS. Los principales objetivos del cargo son garantizar lo siguiente:

- Las actividades de recogida de datos sobre el terreno producen datos de la mayor calidad posible.
- Las actividades de recogida de datos sobre el terreno se llevan a cabo de manera eficiente, dentro de los parámetros establecidos de costo y calendario.
- Todo el trabajo sobre el terreno se realiza de manera profesional.

REQUISITOS

- Capacidad para comprender la encuesta GATS y sus objetivos y para llevar a cabo la encuesta de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Experiencia en actividades de recogida de datos sobre el terreno con buenos resultados.
- Aptitud contrastada para contratar personal sobre el terreno y trabajar con él en una función que requiere cumplir el calendario, detectar y resolver problemas, realizar controles de calidad, así como monitorear y evaluar el desempeño.
- Capacidad para servir de enlace entre la Oficina Central de la encuesta y el personal sobre el terreno.

ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN DEL TRABAJO SOBRE EL TERRENO

- Preparar y participar en las actividades de capacitación de los supervisores sobre el terreno.
- Impartir o participar en la capacitación de los encuestadores sobre el terreno.
- Preparar las asignaciones de los encuestadores sobre el terreno para que el trabajo pueda realizarse de la manera más eficiente posible.
- Ponerse en contacto con las autoridades locales para informarlas sobre la encuesta y contar con su apoyo y cooperación.
- Obtener todos los suministros necesarios para apoyar el trabajo sobre el terreno de los encuestadores que le han sido asignados (como mapas de zona, folletos de preguntas y respuestas, formularios de consentimiento [según sea necesario], cartas de descripción de la encuesta, etcétera).

ACTIVIDADES DE TRABAJO SOBRE EL TERRENO

Supervisar y apoyar a los encuestadores sobre el terreno, labor que consiste en las siguientes tareas:

- Acompañar a cada encuestador sobre el terreno en un determinado número de visitas de evaluación y encuesta para observar y revisar el trabajo realizado.
- Mantener reuniones periódicas con los encuestadores sobre el terreno para examinar los progresos logrados.
- Prestar asistencia en la resolución de problemas, por ejemplo, a la hora de reconducir las negativas a responder, si fuera necesario.
- Formular comentarios constructivos sobre los errores cometidos, a fin de mejorar el desempeño de los encuestadores sobre el terreno.
- Verificar y validar el trabajo de cada encuestador sobre el terreno de acuerdo con las especificaciones del proyecto y llevando a cabo las actividades de seguimiento pertinentes.
- Hacer un seguimiento de la labor general de producción y transmisión de datos de los encuestadores sobre el terreno y de su calidad.
- Compilar, con carácter inmediato, informes de estado sobre el terreno precisos.

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

- Revisar los informes de gastos de los encuestadores sobre el terreno a fin de garantizar que todos los informes sean oportunos y precisos e incluyan gastos razonables. **[RECTIFIQUESE EN FUNCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL PAÍS]**
- Asegurarse de que todo el trabajo realizado se transmita a la Oficina Central con arreglo al calendario previsto y de la manera especificada.
- Mantener una comunicación periódica con la Oficina Central sobre los progresos logrados y los problemas surgidos sobre el terreno.
- Seguir todos los procedimientos administrativos sobre el terreno.
- Abordar los problemas actuales y potenciales de forma proactiva.

1.6. Importancia de la confidencialidad

Todo el personal que participe 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 que tiene de salvaguardar los derechos de los participantes en la encuesta. Habida cuenta de que los supervisores sobre el terreno a menudo están en contacto directo con los datos de los encuestados y las entrevistas realizadas, usted debe actuar de acuerdo con los criterios éticos más elevados en todo lo relacionado con esta encuesta.

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 la cuestión de la sensibilidad de los datos y la necesidad de tratar como confidencial cualquier información que obtenga sobre los encuestados, ya sea directamente de una respuesta, a través de observaciones casuales o mediante la realización de entrevistas.

Los encuestados pueden tener la seguridad de que los datos de identificación, como su nombre y dirección, nunca se facilitan 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 asocian 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 supervisor profesional sobre el terreno, es responsabilidad suya mantener la integridad y confidencialidad de los datos que se le confían. Como supervisor sobre el terreno de la encuesta GATS, se le pedirá que firme una declaración de confidencialidad (que figura en el *cuadro 1-2*). Al firmarla, usted suscribe un acuerdo vinculante que establece que mantendrá la confidencialidad de todos los datos. 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.

1.7. Seguridad de los datos

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. Estos protocolos se examinan en las siguientes secciones y con mayor detalle en el *capítulo 12 del Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS*.

1.7.1. Seguridad de los materiales físicos

Proteger los datos mientras obran en su poder no solo reduce el riesgo de comprometer la confidencialidad de los participantes en la encuesta, sino que también permite protegerse frente al robo o la pérdida de los datos. Cuando esté en su casa, almacene de forma segura los materiales fuera de la vista de familiares y visitantes. Todos los materiales confidenciales del proyecto, cuando no se usen, deben guardarse de forma segura (por ejemplo, en una bolsa cerrada o un armario bajo llave), aun estando en casa. No guarde dispositivos portátiles, formularios en papel u otros materiales 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. Por añadidura, los dispositivos portátiles nunca deben ser

utilizados por otra persona que no sea usted. Las contraseñas nunca deben anotarse, fijarse al dispositivo portátil ni facilitarse a terceros.

Cuadro 1-2. 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 supervisor 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 [INSÉRTESE LA INFORMACIÓN RELATIVA AL SUPERVISOR DE LA ENCUESTA GATS ESPECÍFICO DEL PAÍS].
 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 [INSÉRTESE LA INFORMACIÓN RELATIVA AL SUPERVISOR DE LA ENCUESTA GATS ESPECÍFICO DEL PAÍS].
 7. No comprometer en modo alguno la confidencialidad de los participantes en la encuesta.
 8. No permitir el acceso a ningún dato o información confidencial de la encuesta a personas no autorizadas.
 9. Notificar de inmediato a [INSÉRTESE LA INFORMACIÓN RELATIVA AL SUPERVISOR DE LA ENCUESTA GATS ESPECÍFICO DEL PAÍS] en caso de pérdida o extravío de los equipos y/o la información confidencial de la encuesta.

_____/_____/_____
Firma del supervisor sobre el terreno Fecha

1.7.2. Salvar los materiales en casa del encuestado

Si está realizando múltiples observaciones de entrevistas o haciendo visitas de verificación, deberá:

1) llevar consigo todos los materiales y la información confidencial mientras localiza y entrevista a los participantes en la encuesta, o 2) guardarlos bajo llave en el maletero de su coche, si procede, fuera de la vista mientras trabaja todo el día sobre el terreno. Utilice el sentido común para decidir cuál de estos procedimientos debe seguir en un barrio determinado a fin de garantizar la seguridad de los materiales.

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. No hable de hogares o participantes concretos con nadie que no sea personal autorizado del proyecto. Cuando se disponga a salir de la casa del encuestado, haga una comprobación cuidadosa para asegurarse de que se esté llevando consigo todos los materiales y pertenencias del proyecto.

1.7.3. Informar 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 entrañaría riesgos para los participantes en la encuesta. Se considera un problema imprevisto la pérdida o el robo del dispositivo portátil, de cualquier tarjeta SD que contenga entrevistas o información cargada previamente y de cualquier documento en papel que contenga información relacionada con la muestra. Se considera igualmente un problema imprevisto la transmisión electrónica de cualquier información confidencial a través de su correo electrónico personal. 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 [INSÉRTESE LA INFORMACIÓN RELATIVA AL SUPERVISOR DE LA ENCUESTA GATS ESPECÍFICO DEL PAÍS] u otro miembro del personal del proyecto.

Si usted o uno de los encuestadores sobre el terreno cuya labor supervisa pierde cualesquiera materiales o equipos que contengan información confidencial, notifique a su [INSÉRTESE LA INFORMACIÓN RELATIVA AL SUPERVISOR DE LA ENCUESTA GATS ESPECÍFICO DEL PAÍS] tan pronto como se percate de que falta algo. Esté preparado para proporcionar la mayor cantidad de información posible sobre la pérdida o el robo a su [INSÉRTESE LA INFORMACIÓN RELATIVA AL SUPERVISOR DE LA ENCUESTA GATS ESPECÍFICO DEL PAÍS]. Su supervisor 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 falta el dispositivo portátil, usted tendrá que saber si en alguno de los materiales que faltan constaba la información de inicio de sesión o contraseña. Su [INSÉRTESE LA INFORMACIÓN RELATIVA AL SUPERVISOR DE LA ENCUESTA GATS ESPECÍFICO DEL PAÍS] consultará con el personal del proyecto y le indicará cómo proceder con los hogares que puedan haberse visto afectados.

2. Preparación para el trabajo sobre el terreno

En este capítulo se presentan una lista de materiales que usted podría llevar consigo sobre el terreno, una visión general de cómo se espera que su equipo trabaje de manera conjunta y algunas actividades cuya realización debe planificar a modo de preparación para el trabajo sobre el terreno en una zona determinada.

2.1. Materiales necesarios para el trabajo sobre el terreno

Antes de comenzar con la recogida de datos, se les enviarán los materiales de la encuesta a usted y a sus encuestadores sobre el terreno. Usted es responsable de asegurarse de que los encuestadores sobre el terreno cuenten con los materiales que necesitan para llevar a cabo las tareas de evaluación y entrevista que se les han asignado. Los materiales que se enumeran a continuación serán fundamentales cuando realice su trabajo sobre el terreno: **AGRÉGUESE O ELIMÍNESE DE LA LISTA DE LOS REQUISITOS DEL PAÍS**

- Suministros sobre el terreno.
- 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.
- *Manual del supervisor sobre el terreno de la encuesta GATS y Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS.*
- **INSÉRTENSE LOS MEDIOS ESPECÍFICOS QUE UTILIZA EL PAÍS PARA BUSCAR DIRECCIONES, TALES COMO MAPAS.**
- **INSÉRTENSE LOS ACCESORIOS DE DISPOSITIVOS PORTÁTILES QUE SEAN NECESARIOS PARA LA TRANSMISIÓN DE DATOS, COMO, POR EJEMPLO, UN MÓDEM.**
- Bolígrafos o lápices.
- Fondos para sufragar los gastos sobre el terreno.
- Gastos del equipo.
- Combustible y reparaciones menores de vehículos.
- Guías prácticas.
- Anticipos del pago de dietas para el equipo.

En la mayoría de los países, los encuestadores sobre el terreno deberán viajar durante la realización de la encuesta GATS. No obstante, independientemente de que los encuestadores sobre el terreno tengan que viajar, el supervisor sobre el terreno debe trabajar en estrecha colaboración con el equipo sobre el

terreno, proporcionándole orientación inmediata *in situ*. Usted podrá comprobar que las evaluaciones de los hogares y las entrevistas individuales se llevan a cabo adecuadamente y podrá encontrar soluciones para los hogares en situaciones difíciles a medida que se den tales situaciones. Una de sus principales responsabilidades será elaborar estrategias para reconducir las negativas a responder, ya sea asignando el hogar a un encuestador sobre el terreno diferente, intentando reconducir la negativa usted mismo o proporcionando orientación al encuestador sobre el terreno original para que trate de reconducirla.

En algunos países, el supervisor sobre el terreno deberá disponer lo necesario para que su equipo de encuestadores viaje a las zonas asignadas. Según este modelo, el supervisor sobre el terreno puede ser responsable de proveer al equipo de vehículos, alojamiento y comida. Los vehículos del equipo viajarán juntos, y las entrevistas se realizarán y completarán en una zona antes de que el equipo se traslade (generalmente en grupo) a otra zona. Si aún es preciso completar entrevistas en una zona, uno o dos miembros del equipo podrán permanecer allí para finalizar las entrevistas y reincorporarse al equipo más adelante. Nuevamente, el supervisor sobre el terreno es responsable de disponer lo necesario para los viajes de los miembros del equipo que permanezcan en la zona y de los que se trasladen a la siguiente zona.

Según un modelo alternativo, el supervisor sobre el terreno y los encuestadores sobre el terreno son responsables de su propio viaje a los hogares asignados. Ellos mismos deberán disponer lo necesario y se les reembolsarán los gastos de acuerdo con los protocolos de notificación de gastos de la encuesta. Para ayudar a hacer un seguimiento de los gastos, el supervisor sobre el terreno revisará los gastos semanales de cada encuestador sobre el terreno, como los gastos de kilometraje o gastos varios efectuados durante la realización de las actividades de evaluación y entrevista.

2.2. Contacto con las autoridades locales

Es su responsabilidad ponerse en contacto con los funcionarios [REGIONALES, PROVINCIALES, DE DISTRITO Y/O ALDEA] antes de que su equipo comience a trabajar en una zona. La carta de autorización (véase el *cuadro 2-1*) está diseñada para este fin, y se debe entregar una copia a las autoridades competentes. Además, los encuestadores sobre el terreno deben tener una copia de esta carta en caso de que necesiten mostrarla a las autoridades con las que se encuentren durante sus visitas sobre el terreno, por ejemplo, agentes de la Policía local. [INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL PAÍS]

2.3. Conocimiento de su territorio (cartografía y establecimiento de listas)

Usted es responsable de gestionar los esfuerzos de su personal con respecto a todas las actividades de cartografía y establecimiento de listas que sean necesarias para la encuesta GATS. (En el *Manual de cartografía y establecimiento de listas de la encuesta GATS* se describen detalladamente las actividades requeridas, que no se reproducen aquí). Si se asigna al mismo equipo de encuestadores sobre el terreno que lleva a cabo las actividades de cartografía y establecimiento de listas la tarea de evaluar y entrevistar a los hogares, ya estará familiarizado con el territorio en cuestión.

Sin embargo, si es un nuevo equipo de encuestadores sobre el terreno el que va a realizar la evaluación y las entrevistas de los hogares, usted debe dedicar cierto tiempo y esfuerzo a recorrer con ellos todos los segmentos muestreados para asegurarse de que entiendan los límites exactos de los segmentos y las direcciones preseleccionadas a las que dirigirse.

Cuadro 2-1. 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]

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

Usted debe visitar las zonas asignadas a su personal antes de permitirle entrar en contacto con un hogar. La finalidad de esta visita previa es identificar todos los hogares que su personal evaluará y asegurarse de que el listado de hogares concuerde con lo que usted y sus encuestadores vean sobre el terreno. Las tareas específicas que deberán realizar los encuestadores se describen en el *Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS* y se resumen aquí. En el *cuadro 2-2* se presenta un esquema del proceso que seguirán los encuestadores. Usted tiene la función de proporcionarles orientación y verificar su trabajo en todo momento, dado que agregar hogares que faltan y volver a seleccionar hogares supone un cambio con respecto al plan de muestreo existente. Durante esta visita inicial, sus encuestadores sobre el terreno deben hacer lo siguiente:

1. Identificar cualquier grupo grande de hogares que se encuentre dentro de los límites del segmento y que *no* esté incluido en el listado de hogares que constituye el marco muestral de ese segmento. Los encuestadores sobre el terreno deben registrar las unidades de vivienda que faltan en una hoja de papel, etiquetar claramente la ubicación de las unidades de vivienda y enviar la información al equipo encargado del diseño de la muestra antes de visitar cualquier hogar. Aunque dependerá 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, los encuestadores sobre el terreno deben enviarle un listado actualizado de la zona 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 hogares en un segmento.
2. Identificar las casas nuevas o que faltan situadas a lo largo de su ruta. Hay dos métodos para comprobar las casas que faltan a lo largo de la ruta, en función de la estructura del listado original de hogares que se utilizó como marco de muestreo para esa zona.
 - ***Si el listado de hogares o el marco de muestreo reflejan una ruta continua de viaje a través del segmento, los encuestadores sobre el terreno deben utilizar la técnica del intervalo semiabierto para detectar los hogares 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 hogar objeto de muestreo, los encuestadores sobre el terreno deben verificar si existe algún hogar entre el hogar objeto de muestreo y el hogar que figure a continuación en el listado de hogares.***

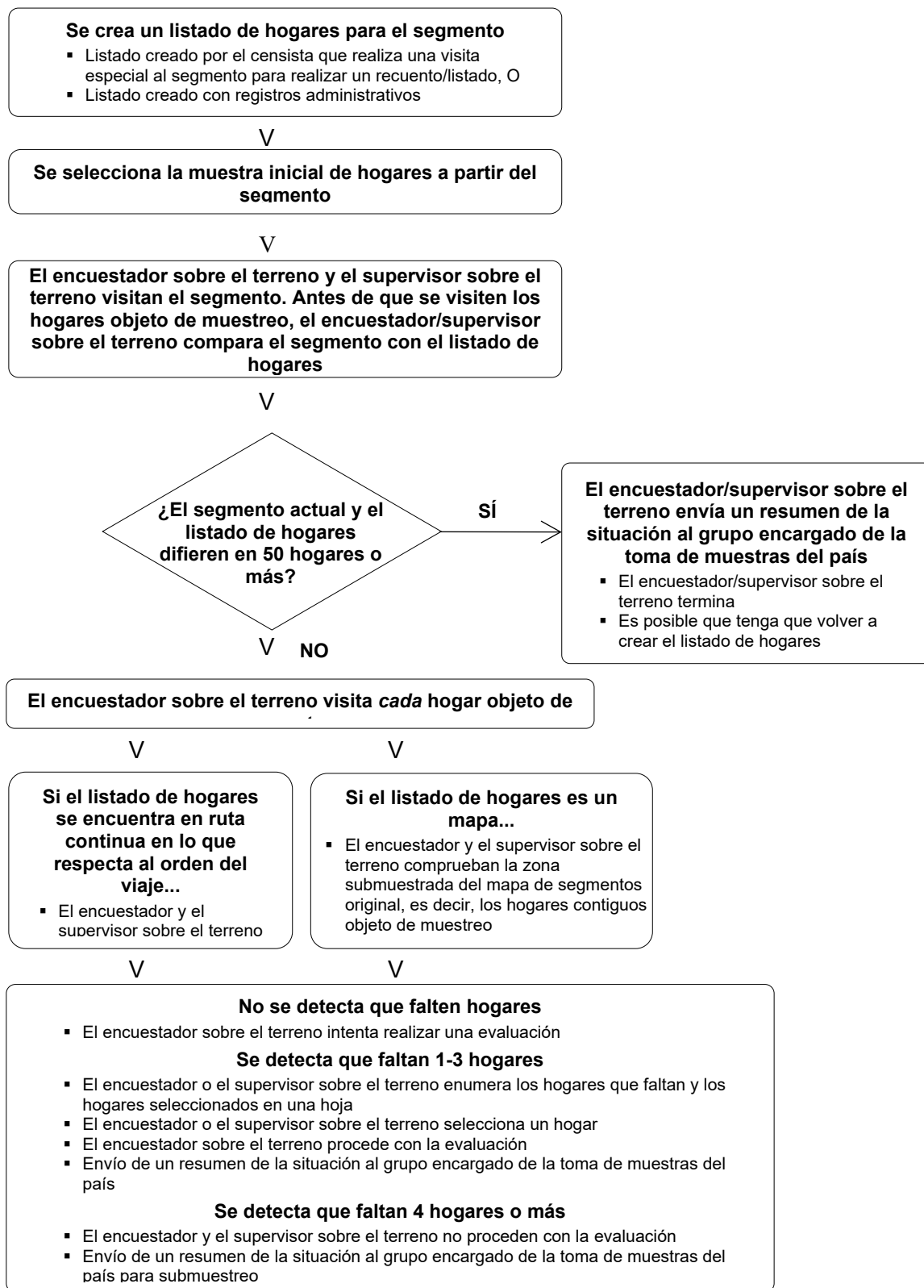
Si parecen faltar entre uno y tres hogares, los encuestadores sobre el terreno deben registrar la unidad de muestra y los hogares que faltan en una hoja de papel separada. A continuación, deben seleccionar aleatoriamente un hogar dentro de este conjunto.

[INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN ALEATORIA ESPECÍFICO DEL PAÍS] *El hogar originalmente seleccionado puede seleccionarse de nuevo, o puede seleccionarse uno de los hogares que faltan.*

Debe enviarse la hoja que se utilizó para seleccionar el hogar 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 el nuevo hogar seleccionado deba ajustarse en el archivo analítico final en los casos en que no se seleccionara de nuevo el hogar originalmente seleccionado.

Si parecen faltar más de tres hogares, los encuestadores sobre el terreno deben enviarle esta información antes de establecer cualquier contacto con un hogar de la zona. El equipo encargado del diseño de la muestra decidirá si tomar una muestra aleatoria de una unidad es suficiente para abordar los hogares que faltan o si está justificado tomar una muestra mayor.

Cuadro 2-2. Resumen del proceso para abordar los hogares que faltan en el listado de hogares



- *Si un listado de hogares no refleja una ruta continua de viaje y la muestra de hogares se seleccionó como un agrupamiento contiguo, los encuestadores sobre el terreno deben detectar los hogares que podrían faltar dentro de los límites geográficos del agrupamiento contiguo elegido. Si parecen faltar entre uno y tres hogares, deben identificar el hogar seleccionado más cercano a ese grupo. El hogar objeto de muestreo más cercano y los hogares que faltan deben constar en una hoja de papel separada y debe seleccionarse un hogar al azar de esa hoja. **[INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN ALEATORIA ESPECÍFICO DEL PAÍS.]** El hogar objeto de muestreo más cercano puede seleccionarse de nuevo, o puede seleccionarse uno de los hogares que faltan. Esta hoja debe enviarse de vuelta al equipo encargado del diseño de la muestra para que las unidades adicionales y el hogar reemplazado puedan documentarse adecuadamente en los archivos analíticos de la encuesta GATS. Si se encontrara un grupo contiguo en el que faltasen más de tres hogares, los encuestadores sobre el terreno deben registrar todos los hogares que faltan en una hoja de papel y enviarle esta información antes de establecer cualquier contacto con un hogar. 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 hogares.*

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

- *Crear una entrada para la nueva dirección al final del formulario de control de asignaciones en papel y registrar en ella el identificador de hogar que figura en la entrada del dispositivo portátil para que los hogares estén debidamente vinculados.*
- *Documentar en el formulario de control de asignaciones en papel que el hogar originalmente objeto de muestreo se ha reemplazado por una nueva dirección 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 ese hogar se reemplazó por el identificador de hogar 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 consignar datos en un registro de visitas). Para introducir el código de resultado 999, el encuestador sobre el terreno deberá introducir un código de autorización. Por lo tanto, usted debe analizar la situación con el encuestador sobre el terreno antes de proporcionarle el código. Señale en los comentarios del registro de visitas que la unidad de vivienda en cuestión se reemplazó por el identificador de 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 los cuestionarios (véase la sección 3.8 del presente manual).*
- *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, los encuestadores sobre el terreno deberán ir al sistema de gestión de casos y encontrar el primer Cuestionario para hogares sin asignar disponible que coincida con el sexo de la dirección original que ha sido reemplazada. Todos los cuestionarios sin asignar tendrán un identificador que comience por «9» [CONFÍRMESE LA CONVENCION CON EL PAÍS] a fin de facilitar su identificación. Los encuestadores sobre el terreno deberán tocar y mantener presionada la pantalla del cuestionario sin asignar para resaltar el renglón y luego pulsar **Editar dirección** para introducir la dirección de la nueva unidad de vivienda en la pantalla **Editar dirección**. Cuando hayan terminado, deben pulsar **Actualizar**. Una vez que se haya editado la dirección en el Cuestionario para hogares, esta se actualizará automáticamente en el Cuestionario individual pertinente.

- [INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DEL CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN ESPECÍFICO DEL PAÍS]

En general, siempre que los encuestadores sobre el terreno deban contactar con el equipo encargado del diseño de la muestra, *usted* deberá establecer el contacto y, una vez que reciba la información del equipo encargado del diseño de la muestra, deberá mantener informados al respecto a los encuestadores sobre el terreno y proporcionarles orientación.

3. Organizar y supervisar el trabajo sobre el terreno

Desde el punto de vista operacional, el éxito de cada proyecto depende de dos factores fundamentales: 1) el seguimiento de protocolos de encuesta establecidos y confirmados para recoger datos de calidad y 2) la gestión del tiempo y de los recursos invertidos para recoger los datos. Como supervisor sobre el terreno para la encuesta GATS, es su responsabilidad gestionar las operaciones de evaluación y entrevista de hogares. En este capítulo se examinan diversos temas relacionados con su función de supervisor sobre el terreno.

Usted deberá seguir estos procedimientos de supervisión normalizados:

- Establecer objetivos y gestionar planes de trabajo.
- Asignar y administrar hogares.
- Orientar a los encuestadores sobre el terreno y reunirse con ellos.
- Monitorear la recogida de datos.
- Manejar a los encuestados reacios y tratar de resolver las negativas a responder.
- Gestionar los casos de hogares en los que no hay «nadie en casa» y «el encuestado seleccionado no se encuentra en casa».
- Asignar códigos de resultado finales de no entrevista.
- Distribuir contraseñas y códigos de desbloqueo.
- Resolver problemas.

En el presente capítulo se examina cada uno de estos temas y se ofrecen consejos prácticos para la gestión del personal.

3.1. Establecer objetivos y gestionar planes de trabajo

Al monitorear la recogida de datos sobre el terreno se deben tener en cuenta tres factores importantes: la producción, las tasas de respuesta y la calidad. Los objetivos de producción para la zona que le haya sido asignada serán una compilación de los distintos objetivos que usted establezca para cada encuestador sobre el terreno. Si algunos encuestadores sobre el terreno no están cumpliendo sus objetivos, esto afectará negativamente a su zona. Se le especificarán objetivos y expectativas del proyecto que le ayudarán a planificar el método más conveniente para su zona.

Analice con cada uno de sus encuestadores sobre el terreno los objetivos que ha establecido para que puedan terminar su trabajo en todos los hogares que les hayan sido asignados en el plazo previsto. Examine la medida en que sus expectativas coinciden con los calendarios a los que sus encuestadores están sujetos para poder tener en cuenta los posibles conflictos. Sea específico. Pregunte cuántas horas y con qué hogares concretos tienen previsto trabajar cada semana. ¿Parece realista el número restante de hogares teniendo en cuenta su calendario y el desempeño que han tenido hasta el momento? De no ser así, ¿qué ajustes realizará? ¿Qué consideraciones deben tenerse en cuenta en lo relativo a las condiciones meteorológicas y el clima social? Asegúrese de tener en cuenta la imprevisible falta de respuesta de hogares, en cuyo caso podría requerirse más tiempo conforme avance la recogida de

datos. Examine con su persona de contacto en la Oficina Central cualquier problema que pudiera impedir la realización de las tareas asignadas dentro de su zona tan pronto como surja.

3.2. Asignar y gestionar los hogares

Una de sus principales responsabilidades durante todo el proceso de recogida de datos consiste en monitorear el flujo de hogares desde el momento en que son inicialmente asignados a los encuestadores sobre el terreno hasta que se reciben los datos finales en la Oficina Central. Usted es responsable de preparar las asignaciones de los encuestadores sobre el terreno de una manera que permita que el trabajo sobre el terreno se lleve a cabo con la mayor eficiencia. Ello implica tomar una decisión con respecto a cada hogar a fin de determinar qué encuestador sobre el terreno es el más adecuado para realizar la entrevista y cuántos hogares puede gestionar cada encuestador de manera competente.

A la hora de escoger al encuestador sobre el terreno al que va a asignar a un hogar, tenga en cuenta su capacidad y eficiencia basándose en la experiencia previa que usted pueda tener trabajando con esa persona. Tenga en cuenta asimismo cuanto haya observado del encuestador sobre el terreno durante la capacitación. Una vez que comienza la recogida de datos, puede ajustar las asignaciones según sea necesario.

Si bien es cierto que resulta más eficiente que los encuestadores sobre el terreno tengan un número considerable de hogares con los que trabajar, también puede ser problemático reasignar hogares de un encuestador sobre el terreno que no está produciendo resultados a otro. Por consiguiente, es posible que no desee asignar todos los hogares tan pronto como los reciba; en cambio, tal vez desee hacer asignaciones iniciales pequeñas pero razonables y, al cabo de algunas semanas, hacer asignaciones adicionales a quienes produzcan mejores resultados.

La Oficina Central le entregará un formulario de control de muestras (véase el *cuadro 3-1*) con la dirección de todos los hogares de los que sea responsable. Este formulario le permitirá hacer un seguimiento de los hogares que haya asignado y los que no haya asignado, su fecha de asignación, los encuestadores sobre el terreno a los que fueron asignados y los códigos de resultado finales de esos hogares. Conforme realice asignaciones de hogares, anote la fecha en que hizo las asignaciones y los identificadores de los encuestadores sobre el terreno a quienes asignó los hogares.

El formulario de control de muestras permite hacer cambios en las asignaciones si necesita transferir un hogar de un encuestador sobre el terreno a otro. Las columnas donde se señalan estos cambios aparecen en color gris. A medida que dé por finalizada la labor con los hogares, anote los códigos de resultado finales para saber con qué hogares de los que es usted responsable aún es preciso trabajar.

Cuadro 3-1. Ejemplo de formulario de control de muestras: Encuesta Mundial Sobre Tabaco en Adultos (GATS)

Nombre del supervisor: _____ ID del supervisor _____

Núm. de unidad primaria de muestreo: _____ Núm. de segmento: _____ Nombre de la zona: _____

Identificador del hogar: {identificador del hogar}	Fecha asignada	Identificador del encuestador	Fecha asignada	Identificador del encuestador	Fecha asignada	Identificador del encuestador	Código de resultado final
{campo de dirección 1}	Cuestionario para hogares						
{campo de dirección 2}							
{campo de dirección 3}							
{campo de dirección 4}	Cuestionario individual						
{campo de dirección 5}							
{campo de dirección 1}	Cuestionario para hogares						
{campo de dirección 2}							
{campo de dirección 3}							
{campo de dirección 4}	Cuestionario individual						
{campo de dirección 5}							
{campo de dirección 1}	Cuestionario para hogares						
{campo de dirección 2}							
{campo de dirección 3}							
{campo de dirección 4}	Cuestionario individual						
{campo de dirección 5}							
{campo de dirección 1}	Cuestionario para hogares						
{campo de dirección 2}							
{campo de dirección 3}							
{campo de dirección 4}	Cuestionario individual						
{campo de dirección 5}							

[UTILÍCESE EL TEXTO QUE FIGURA A CONTINUACIÓN EN CASO DE TRANSMITIR LOS DATOS A TRAVÉS DE TARJETAS SD; ACTUALÍCESE LA INFORMACIÓN CON ARREGLO AL PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL PAÍS]

Puede asignar hogares adicionales a un encuestador sobre el terreno dotándole de una tarjeta SD con los datos correspondientes a los hogares adicionales cargados. El encuestador sobre el terreno seguirá los pasos descritos en el *capítulo 6 del Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS* para cargar estos datos de la tarjeta SD en el dispositivo portátil.

3.3. Orientar a los encuestadores sobre el terreno y reunirse con ellos

El contacto regular con los encuestadores sobre el terreno permite ofrecer apoyo permanente sobre el terreno. Además de trabajar en estrecha colaboración con sus encuestadores sobre el terreno mientras realizan actividades de recogida de datos, también conviene que usted reserve tiempo cada semana para mantener una reunión individual con cada uno de ellos. Estas reuniones deben planificarse y llevarse a cabo de tal manera que obtenga la información necesaria para evaluar los progresos y los problemas y pueda determinar la eficacia de la labor del encuestador sobre el terreno.

Durante cada reunión periódica, debe revisar todo el trabajo en curso del encuestador sobre el terreno y su plan de trabajo para el próximo período. Los hogares que plantean dificultades y las negativas deben examinarse en detalle de manera que disponga de la información necesaria para determinar las medidas adicionales que deban adoptarse. La información obtenida debe permitirle identificar a los encuestadores sobre el terreno que necesitan una supervisión especial o adicional. Estas reuniones también brindan la oportunidad de escuchar los problemas que puedan surgir a los encuestadores sobre el terreno y sus preocupaciones acerca de su trabajo sobre el terreno. Si durante las reuniones resulta evidente que se han producido o podrían producirse problemas graves, debe programar una visita sobre el terreno para trabajar con ellos en la resolución de estos problemas.

Para mantener una conferencia efectiva con cada encuestador sobre el terreno, debe organizar los formularios e informes necesarios y asegurarse de que el encuestador en cuestión esté haciendo lo propio. A fin de establecer una conferencia estructurada, se recomienda que prepare un programa específico para cada encuestador sobre el terreno. El programa recomendado comprende lo siguiente:

- Una sinopsis de los progresos del proyecto a un nivel superior de todos los encuestadores sobre el terreno.
- El examen de cada uno de los cuestionarios pendientes del encuestador sobre el terreno y cualquier cuestionario al que el encuestador haya asignado un código final de no entrevista.
- El análisis de cualquier negativa u otros hogares que planteen dificultades.
- Un informe del número de horas, kilómetros y gastos correspondientes al período en cuestión [SI CORRESPONDE].
- Otros temas que usted o el encuestador sobre el terreno necesiten tratar.

En función de la experiencia del encuestador sobre el terreno y del número de hogares que le hayan sido asignados, el tiempo dedicado a cada reunión debe ser de entre 30 y 60 minutos.

Además de mantener reuniones periódicas, debe hacer lo posible por que los encuestadores sobre el terreno sientan que está disponible en todo momento apropiado para ayudarlos a resolver problemas o

emergencias. Se debe disponer lo necesario para asesorar a los encuestadores sobre el terreno acerca de cómo pueden ponerse en contacto con usted cuando se encuentre de visitas sobre el terreno o por otras razones. (NOTA: Esto no significa que deba estar disponible las 24 horas del día o a horas intempestivas. Por lo general, comprobar con frecuencia los mensajes recibidos cuando está ausente le permitirá ofrecer respuestas adecuadas en el mismo o siguiente día hábil).

3.4. Monitorear la recogida de datos

Las principales tareas del proceso de monitoreo de la recogida de datos son las siguientes:

- Informar a los encuestadores sobre el terreno del número de evaluaciones y entrevistas de hogares que se pretende realizar.
- Subrayar la importancia de lograr altas tasas de respuesta a la encuesta.
- Proporcionar a los encuestadores sobre el terreno medios, como capacitación y materiales, para que puedan hacer su trabajo.
- Mantener informados a los encuestadores sobre el terreno acerca del plazo de que disponen para finalizar las entrevistas.
- Seguir de cerca los progresos de los encuestadores sobre el terreno en la conclusión de las entrevistas durante las reuniones periódicas que mantenga con ellos.
- Asegurarse de que las entrevistas concluyan a tiempo, motivando y habilitando a los encuestadores sobre el terreno para que trabajen eficazmente con miras a finalizar las evaluaciones y entrevistas.

La tarea más importante que le corresponde como supervisor sobre el terreno es asegurarse de que los encuestadores sobre el terreno dediquen horas de trabajo efectivas y eficientes para cumplir los compromisos asumidos. Los encuestadores sobre el terreno deben limitar el tiempo que invierten en actividades no productivas para poder invertir la mayor parte de su tiempo en los componentes productivos de la labor de entrevista, a saber: *localizar correctamente los hogares objeto de muestreo y evaluar y entrevistar con éxito a cada uno.*

En su calidad de gestor, debe establecer objetivos para su personal. Debe cerciorarse de que los encuestadores sobre el terreno cuenten con los medios necesarios (capacitación y materiales) para lograr estos objetivos. Para ser un gestor eficaz, debe evaluar las actividades de los encuestadores sobre el terreno. Debe ayudarlos a elaborar planes para que puedan realizar sus tareas y alcanzar o superar sus objetivos en menos tiempo, de manera menos costosa o con un mayor nivel de calidad.

Su compromiso (y el de su personal encuestador) de lograr altas tasas de respuesta y recopilar datos de la mayor calidad posible debe quedar patente en todas las orientaciones que les imparta. Uno de los indicadores más importantes de la calidad general de una encuesta es su *tasa de respuesta*. Es de capital importancia que el *Cuestionario para hogares* se cumplimente para cada hogar seleccionado, y que el individuo que se seleccione para que rellene el *Cuestionario individual* realmente lo haga. Salvo que se logre una tasa de respuesta a la encuesta muy alta, los resultados generales de la encuesta pueden sufrir un sesgo de falta de respuesta. Se produce un sesgo de falta de respuesta si los hogares y las personas a los que no se realiza la entrevista presentan características diferentes de aquellos que participan en la encuesta GATS.

La tasa general de respuesta se calcula como el producto de la tasa de evaluación de los hogares y la tasa de entrevistas individuales. Por ejemplo, si su personal solo puede evaluar satisfactoriamente el 50% de los hogares que se les asignan, aun cuando si entreviste con éxito al 100% de los encuestados seleccionados en esos hogares, la tasa de respuesta para la zona que le ha sido asignada será de solo $50\% * 100\%$, es decir, del 50%. Al tratarse de una encuesta tan importante como la encuesta GATS, todos los países se están esforzando por lograr las mayores tasas de respuesta posibles, preferiblemente superiores al 85%. En otras encuestas de índole y alcance similares a la encuesta GATS se ha alcanzado este objetivo al evaluar con éxito prácticamente todos los hogares (el 98%) y al entrevistar a casi el 90% de las personas seleccionadas.

Por lo tanto, la capacidad de su equipo para completar satisfactoriamente tanto los *Cuestionarios para hogares* como los *Cuestionarios individuales* es *fundamental* para que su país esté en condiciones de lograr resultados representativos de la población nacional. Se puede confiar en buenos supervisores y encuestadores sobre el terreno para alcanzar excelentes tasas de respuesta.

3.5. Manejar a los encuestados reacios y tratar de resolver las negativas a responder

Su trabajo como supervisor sobre el terreno consiste, entre otras cosas, en proporcionar orientación y apoyo a sus encuestadores sobre el terreno, en particular tratándose de hogares que plantean más dificultades. El tratamiento por parte de sus encuestadores sobre el terreno de las negativas a responder y la forma en que manejan a los encuestados reacios influirán en la tasa de respuesta de su zona. La presente sección es una guía práctica que le ayudará a este respecto. ¿Qué problemas debe abordar con sus encuestadores sobre el terreno y qué pasos puede proponer para completar la entrevista?

La mayoría de las razones que los encuestados esgrimen para justificar su negativa a responder se clasifican en cuatro categorías:

1. Nunca tiene tiempo.
2. No le gustan las encuestas/son una pérdida de tiempo.
3. Contrario al tema/falta de interés.
4. Falta de confianza/intromisión en la privacidad o la confidencialidad.

Cada una de estas razones debe rebatirse insistiendo de otra manera en respuesta a la negativa (como se examina en el *capítulo 3 del Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS*). También puede haber otros factores más complejos, vinculados con la dinámica entre el encuestador sobre el terreno y el encuestado, que expliquen la negativa. Estos factores se pueden agrupar en las grandes categorías de *estilo del encuestador sobre el terreno* y *clima social en el ámbito local*.

3.5.1. Importancia del estilo del encuestador

La apariencia de un encuestador sobre el terreno y la forma en que se presenta crean una primera impresión que puede distanciar al encuestado o alentar su cooperación. Los encuestadores sobre el terreno deben proyectar una actitud profesional que pueda modificarse según las circunstancias. Los elementos fundamentales de un acercamiento profesional son los siguientes:

- Identificarse debidamente y mostrar la documentación justificativa.
- Conocer a fondo el propósito del proyecto y sus materiales.

- Presentarse con cortesía, seguridad y claridad.
- Escuchar al encuestado.
- Mostrar respeto por el encuestado.

Además de mantener esta actitud, un encuestador sobre el terreno también debe hacer un esfuerzo para *encajar* en el barrio, es decir, vestirse y actuar en consonancia con la mayoría de las personas de la zona. El objetivo es disipar cualquier recelo por parte del encuestado.

La buena comunicación constituye probablemente el recurso más importante del encuestador sobre el terreno. Esta se produce como resultado de la sensibilidad hacia el encuestado y sus condiciones de vida. Esta sensibilidad, aun siendo difícil de enseñar, puede llegar a desarrollarla su personal. Durante sus reuniones semanales, haga preguntas acerca del enfoque adoptado por el encuestador sobre el terreno con respecto a los hogares a los que no se realizaron entrevistas y trate de analizar cómo puede haber reaccionado el encuestado. Parte de su trabajo consiste en hacer que los encuestadores sobre el terreno tengan conciencia de cómo están siendo recibidos. El objetivo final es fomentar la capacidad del encuestador sobre el terreno para predecir la reacción del encuestado e incluso reorientar su respuesta. Una vez que el encuestador sobre el terreno esté en condiciones de hacerlo, tendrá más éxito a la hora de evitar y reconducir las negativas. El encuestador sobre el terreno estará mejor preparado para rebatir las objeciones del encuestado con una respuesta adecuada.

No es conveniente adoptar una actitud desabrida en la entrevista. A la inversa, un encuestador sobre el terreno demasiado pasivo no logrará sus objetivos. Una actitud pasiva transmite falta de confianza o de compromiso con una acción. Semejante actitud no motivará al encuestado neutro o desinteresado. El encuestador sobre el terreno tendrá que ganarse su simpatía y convencerlo de la importancia de que participe. Para ello, primero debe estar plenamente convencido de la importancia del trabajo que realiza y sentirse perfectamente cómodo con su derecho a estar allí haciendo preguntas. *Parte de su trabajo como supervisor sobre el terreno consiste en fomentar en el encuestador sobre el terreno la conciencia de su propio valor para el proyecto y reforzarla.* Este refuerzo es probablemente el mejor remedio para la falta de confianza o motivación de un encuestador sobre el terreno.

3.5.2. Clima social en el ámbito local

A veces se obtendrán negativas por muy eficaz que sea el encuestador sobre el terreno y por mucha capacidad de adaptación que tenga. Estas negativas pueden deberse a factores que no dependen del encuestador sobre el terreno y ser o no situaciones que usted, como supervisor sobre el terreno, puede atajar. Si un barrio está sufriendo una serie de robos o agresiones personales, los residentes pueden ser especialmente reacios a permitir que entren en sus casas. Si el encuestador sobre el terreno da cuenta de dichas circunstancias, se recomienda contactar con las autoridades locales e informarlas de la presencia de su encuestador sobre el terreno en la zona. Además, se le podrían dar instrucciones al encuestador sobre el terreno de que espere unos días antes de volver al barrio cuando se haya calmado la situación.

3.6. Gestionar los casos de hogares en los que no hay «nadie en casa» y «el encuestado seleccionado no se encuentra en casa»

En algún momento u otro hay alguien en casa. Todos sabemos el esfuerzo que a veces supone lograr persuadir a un encuestado reacio. En ocasiones, ya solo encontrar a alguien en casa puede requerir un esfuerzo adicional.

Como supervisor sobre el terreno, debe controlar el número de cuestionarios en los que los respectivos miembros de su personal señalan el código correspondiente a «nadie en casa» o «el encuestado seleccionado no se encuentra en casa». Algunos encuestadores sobre el terreno tienen más habilidad que otros para entablar contacto. Los encuestadores que lo consiguen a menudo están más dispuestos a trabajar en horas poco comunes. Para asegurarse de que se haya tratado de hacer todo lo posible, es necesario revisar cuidadosamente todos los pasos dados en un hogar con respecto al cual se señaló que no hay «nadie en casa» o que «el encuestado seleccionado no se encuentra en casa». Como supervisor sobre el terreno, debe aprender de las estrategias aplicadas por el personal a su cargo que dan buenos resultados y compartirlas con el resto de su personal. Tenga en cuenta que en el presente manual no se enumeran muchas de las estrategias iniciales evidentes; estas pueden consultarse en el *capítulo 3 del Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS*.

A continuación figura una lista de técnicas que deben ponerse en práctica para todos los hogares difíciles de contactar:

- Asegúrese de que el encuestador sobre el terreno no salga a la misma hora del día y los mismos días de la semana cada vez que trate de ponerse en contacto con el encuestado. Al intentar entablar contacto a una hora distinta del día y en diferentes días de la semana, el encuestador sobre el terreno sabrá cuándo es más probable que el encuestado se encuentre en casa y esté disponible. Asegúrese de que el encuestador sobre el terreno intente establecer contacto en diferentes momentos (es decir, después de la hora de la cena, una tarde de fin de semana, etcétera).
- Si un encuestado se salta continuamente las citas concertadas y siempre desaparece a la hora convenida, los encuestadores sobre el terreno deben probar a presentarse al menos 15 a 30 minutos antes de la cita programada para tratar de encontrarlo en casa antes de que salga.
- Los encuestadores no deben mostrarse demasiado agresivos cuando traten de ponerse en contacto con los encuestados. Si resulta evidente que el encuestado está evitando a los encuestadores sobre el terreno, estos deben abandonar el hogar en buenos términos. Es posible que el encuestado esté sencillamente dando una negativa pasiva.
- Un encuestado puede temer que un encuestador sobre el terreno sea un cobrador, un agente de la autoridad o un funcionario de gobierno. En tal caso, los encuestadores sobre el terreno deben mostrar su credencial y asegurarle que no están allí para cobrar deudas ni para dar parte de su comportamiento a la administración. Los encuestadores sobre el terreno deben dejar claro que las entrevistas son confidenciales: nadie podrá asociar su nombre a las respuestas aportadas.

3.7. Asignar códigos de resultado finales de no entrevista

Como supervisor sobre el terreno, debe aprobar el código de resultado final de no entrevista antes de dar por finalizado un cuestionario. Si cree que se pueden tomar medidas alternativas para reconducir la negativa de un hogar (por ejemplo, el uso de una carta especial en caso de negativa, como se examina en el *capítulo 3 del Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS*), debe tratar de convertir el resultado de no entrevista en un resultado de entrevista realizada. Otros recursos a su alcance pueden consistir en enviar al hogar en cuestión un encuestador sobre el terreno diferente (si cree que este podría tener más éxito que aquel a quien se asignó inicialmente el hogar) o tratar de reconducir la negativa usted mismo. En cambio, si está convencido de que no se debe tomar ninguna otra medida con respecto al hogar, pida al encuestador sobre el terreno que registre el correspondiente código de resultado final de no entrevista en el sistema de gestión de casos y, si procede, en el formulario de control de asignaciones (véase el *cuadro 11-1 del Manual del encuestador sobre el terreno*

de la encuesta GATS). Tenga en cuenta que cada caso de no entrevista repercute negativamente en la tasa de respuesta a la encuesta.

3.8. Distribuir contraseñas y códigos de desbloqueo

Como parte de los procedimientos de confidencialidad y control de calidad de la encuesta GATS, los encuestadores sobre el terreno deberán 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, 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 los hogares e iniciar entrevistas (véase la *sección 6.2 del Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS*). [INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE LAS CONTRASEÑAS DE ACCESO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CASOS ESPECÍFICO DEL PAÍS]

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 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 del Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS*). Este código solo desbloqueará el sistema y redirigirá a los encuestadores sobre el terreno 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 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CASOS ESPECÍFICO DEL PAÍS]

Además, los encuestadores sobre el terreno 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 del Manual del encuestador sobre el terreno de la encuesta GATS*). La necesidad de reabrir un cuestionario al que se le ha asignado un código de resultado final se dará en muy raras ocasiones. Actúe con precaución al permitir a sus encuestadores sobre el terreno la reapertura de un cuestionario al que se le ha asignado un código de resultado final. Tenga en cuenta asimismo que, una vez que se haya reabierto un cuestionario, todas las respuestas al cuestionario pasan automáticamente al estado «sin confirmar» («unconfirmed»). Los encuestadores deberán revisar toda la entrevista pulsando «Siguiente» («Next») o el botón de avance rápido «Fast Forward» para reconfirmar las respuestas y volver a finalizar la entrevista. De lo contrario, surgirán dificultades en la etapa de procesamiento de datos. [INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DEL CÓDIGO DE DESBLOQUEO DE LOS CUESTIONARIOS A LOS QUE SE LES HA ASIGNADO UN CÓDIGO FINAL ESPECÍFICO DEL PAÍS]

3.9. Resolución de problemas

Hasta este epígrafe, en el presente manual se han abordado algunas de sus responsabilidades *habituales* de supervisión. Sin embargo, cuando surgen problemas, las respuestas no suelen hallarse en una revisión de los procedimientos operativos normalizados. En esta sección se destacan algunos

problemas habituales que puede encontrar usted al supervisar una encuesta sobre el terreno. También se ofrecen algunas indicaciones para ayudarle a gestionar eficazmente estos problemas.

Independientemente del tipo de problema que esté tratando de resolver, recuerde siempre que actúa en calidad de gestor. Por lo tanto, la forma en que resuelva el problema es tan importante como el fondo de la respuesta que le dé. Su grado de pericia en la realización de trabajos sobre el terreno es sumamente valioso. Como supervisor sobre el terreno, le corresponde transferir esos conocimientos a su personal encuestador.

Considere la mejor manera de suscitar en su personal la respuesta deseada, teniendo presente que el mejor enfoque lo constituye un planteamiento honesto, uno que defina claramente tanto el problema como sus expectativas respecto de la solución. A menudo surgen problemas porque las personas sencillamente no tienen claro lo que se espera de ellas. La capacitación de encuestadores presenta principalmente información *fáctica*. Como supervisor sobre el terreno le corresponde reforzar esta información haciendo ver a su personal las razones que justifican lo que se requiere de ellos. Insista en la importancia del desempeño de cada persona. Todas las personas cumplen un papel igualmente decisivo para el éxito general de la encuesta GATS.

La mayoría de los problemas con que tropiece pertenecerán a una de las categorías que se describen a continuación.

3.9.1. Puntualidad

Todos los proyectos se ejecutan con arreglo a un calendario que incluye fechas o hitos críticos. Es importante que usted y sus encuestadores sobre el terreno conozcan los requisitos del calendario de la encuesta GATS. Debe establecer objetivos para cada uno de sus encuestadores sobre el terreno durante sus reuniones periódicas. Asegúrese de revisar estos objetivos en reuniones posteriores para seguir de cerca los buenos resultados de un encuestador sobre el terreno y abordar los problemas según sea necesario. Lo que *usted* destaque como algo importante pasará a ser importante para su personal.

3.9.2. Notificación y comunicación de problemas

Una buena comunicación entre el encuestador sobre el terreno y el supervisor sobre el terreno marcará la pauta de su relación de trabajo durante todo el período sobre el terreno. Mantenga unas líneas de comunicación abiertas y francas. También es importante que sus encuestadores sobre el terreno sepan cuándo pueden ponerse en contacto con usted. Establezca sus parámetros e informe a su personal. La mayoría de los problemas de notificación pueden evitarse indicando a los encuestadores sobre el terreno cómo deben prepararse adecuadamente para la reunión periódica que mantienen con usted.

- Los encuestadores sobre el terreno deben poder tratar del estado de los cuestionarios pendientes y de los cuestionarios recién finalizados para los que no se realizaron entrevistas. Los códigos de resultado de todos los cuestionarios deben estar actualizados y se le deben comunicar a usted a fin de que pueda ayudar a los encuestadores a planificar estrategias para resolver los casos de cuestionarios pendientes. Este aspecto reviste particular importancia para todos los cuestionarios que el encuestador sobre el terreno crea que pueden culminar en un código de resultado de no entrevista.
- Pida a los encuestadores sobre el terreno que lleven consigo registros administrativos para que pueda revisar sus horas, cualquier gasto efectuado, etcétera. **INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL PAÍS**

En una etapa inicial del período sobre el terreno, debe recordar a sus encuestadores la importancia de que estén disponibles a la hora de la reunión programada. Les corresponde a ellos notificarle si no estarán disponibles a la hora prevista. Tendrá un calendario apretado en lo que respecta a llevar a término sus reuniones periódicas. Por tanto, será fundamental que pueda hablar con cada encuestador sobre el terreno el día y a la hora acordados.

3.9.3. Problemas de producción/costo

Una de las tareas más importantes del supervisor sobre el terreno consiste en mantener al mínimo la ineficiencia y los cobros excesivos por parte de los encuestadores sobre el terreno. También es una de las tareas más difíciles. Dado que los encuestadores sobre el terreno trabajan en lugares muy diversos, puede ser difícil distinguir entre encuestadores sobre el terreno eficientes que trabajan en asignaciones difíciles y aquellos que son menos eficientes y trabajan en asignaciones de menor intensidad o dificultad.

Como supervisor sobre el terreno, se encuentra en la mejor posición para monitorear y evaluar el desempeño de los distintos encuestadores sobre el terreno a este respecto. Para que la Oficina Central pueda cumplir sus objetivos y operar con los recursos presupuestados, es preciso que identifique a los encuestadores sobre el terreno que están trabajando de manera ineficiente o están cobrando de más y trabajar con ellos para subsanar problemas.

Los factores que pueden contribuir a crear problemas de producción ineficiente y costo son los siguientes:

- **Días poco apropiados/horas poco apropiadas.** Algunos encuestadores sobre el terreno insisten en mantener una programación de trabajo que les conviene o les interesa sin tener en cuenta cuándo suelen encontrarse en casa los encuestados. Los encuestadores deben estar dispuestos a adaptar su programación y sus esfuerzos a la índole de las asignaciones que les corresponde. Deben estar dispuestos a trabajar distintos días de la semana y a distintas horas del día a fin de evitar pautas de trabajo no productivas. Aunque el trabajo sobre el terreno ofrece flexibilidad, también requiere flexibilidad por parte del encuestador sobre el terreno.
- **Carga de trabajo demasiado ligera/demasiado pesada.** Es importante asegurarse de que los encuestadores sobre el terreno tengan trabajo suficiente para que sus visitas sobre el terreno sean productivas. Asignar a un encuestador sobre el terreno tareas de insuficiente envergadura puede limitar la cantidad de tiempo productivo que invierten. Por el contrario, la asignación de tareas de excesiva envergadura puede limitar la minuciosidad con la que trabajan o requerir demasiado tiempo de viaje entre zonas de muestra que no se encuentran en el mismo barrio.

Es posible que se den estos factores en algún momento durante su prestación de servicios como supervisor sobre el terreno para la encuesta GATS. Estos factores determinan en parte su capacidad para desempeñar su trabajo satisfactoriamente en la zona que le ha sido asignada, por lo que es preciso vigilarlos y controlarlos.

3.10. Consejos prácticos de gestión del personal

A modo de resumen de lo expuesto en las secciones anteriores, a continuación se ofrecen consejos que han sido formulados y puestos en práctica durante años por supervisores eficaces sobre el terreno. Revise estos consejos e incorpórelos en el método que emplee para gestionar a su equipo.

COSAS QUE DEBE HACER:

- **Estar a disposición inmediata de sus encuestadores sobre el terreno.** Estar disponible demuestra su dedicación y apoyo al personal a su cargo. Su grado de disponibilidad puede y debe ser razonable, dentro de ciertos límites. Salvo en casos de verdadera emergencia, no tiene que estar disponible las 24 horas del día.
- **Responder a las preguntas y preocupaciones de su personal.** Esta conducta de apoyo induce a sus encuestadores sobre el terreno a considerarlo como un gestor competente que está ahí para ayudarlos a desempeñar sus funciones.
- **Tener amplios conocimientos y ser competente, entusiasta y decidido.** Los supervisores deben estar plenamente familiarizados con las políticas y procedimientos del proyecto. Además, debe estar alerta respecto a los problemas que surjan sobre el terreno. Los encuestadores necesitan respuestas, orientaciones y sugerencias por parte de su gestor. Los conocimientos que usted posea, su apreciación, su razonamiento y su creatividad son fundamentales para que su capacidad de gestión sea satisfactoria.
- **Ser profesional, amable y cortés con su personal.** Nunca resulta apropiado usar un lenguaje grosero o denigrante con el personal. A la larga, una relación agradable, profesional y de apoyo permite obtener los mejores resultados con los encuestadores sobre el terreno.
- **Ser 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.
- **Efectuar un seguimiento.** Consulte siempre con sus encuestadores sobre el terreno después de impartir instrucciones u orientaciones. No dé por sentado que se va a hacer una tarea solo porque espera que se haga o porque así lo dispuso.
- **Formular periódicamente observaciones sobre el desempeño de los encuestadores sobre el terreno.** Los encuestadores sobre el terreno valoran que se les facilite algún indicador de su progreso. Los supervisores deben hacer observaciones oportunas y cumplidos sinceros, si se justifica, con regularidad.
- **Aprender a lidiar con decepciones.** No todo saldrá bien o como lo planeó. No deje que ello influya en su actitud o desempeño. Mire hacia adelante en busca de nuevas oportunidades.

COSAS QUE NO DEBE HACER:

- **Ser el «mejor amigo» de sus encuestadores sobre el terreno.** Es difícil ser el mejor amigo de alguien a quien deba supervisar y evaluar. Este tipo de relaciones también puede crear problemas con otros miembros del personal.
- **Mostrarse demasiado comprensivo o empático con los encuestadores sobre el terreno y sus problemas.** Todos los empleados encuentran de vez en cuando obstáculos personales que limitan su disponibilidad y desempeño. Sin embargo, no es su tarea resolver sus problemas o sentirse abrumado por ellos. Busque soluciones con sus encuestadores sobre el terreno, pero no apoye los pretextos esgrimidos para justificar su deficiente desempeño.

4. Monitorear el desempeño de los encuestadores y garantizar la calidad de los datos

La calidad de los datos es una cuestión de suma importancia para el éxito de la encuesta GATS. Como supervisor sobre el terreno, usted participará directamente en la evaluación de la calidad del trabajo de cada uno de sus encuestadores sobre el terreno. Transmitir continuamente a sus encuestadores sobre el terreno sus impresiones sobre cuestiones de calidad, tanto positivas como negativas, pondrá de relieve la importancia que el equipo de la encuesta GATS otorga a la *calidad*. El calendario, el costo y la producción no importan si la calidad de los datos es deficiente. Debe comunicar la necesidad y la expectativa de un desempeño de calidad al comienzo de su relación profesional con cada uno de sus encuestadores sobre el terreno.

Durante el período de recogida de datos deberá actuar rápidamente en respuesta a los problemas de calidad de los datos. Esta práctica ayudará a garantizar: 1) una resolución adecuada, 2) la finalización de la readaptación profesional del encuestador (si fuera necesario) de manera oportuna, y 3) un menoscabo mínimo de la calidad de los datos. En el presente capítulo se examinan los métodos de seguimiento y garantía de la calidad de los datos.

4.1. Objetivos e informes de producción

La producción abarca todas las actividades necesarias para alcanzar los objetivos del proyecto en lo relativo a la tasa de respuesta. Estos objetivos consisten en iniciar las actividades correspondientes a cada hogar asignado; realizar labores de contacto y localización y tratar de reconducir las negativas; y llevar a cabo estas actividades con éxito, cumpliendo todas las especificaciones del proyecto. El objetivo primordial que deben perseguir los encuestadores sobre el terreno es completar satisfactoriamente las entrevistas para cada uno de los hogares que les han sido asignados.

Para poder cumplir todas las expectativas del proyecto, los encuestadores sobre el terreno deben conocer cada uno de los objetivos. De lo contrario, la producción podría ser menor de lo requerido, suponer un costo que exceda de los recursos de que dispone el proyecto o ser de una calidad tan baja que los datos no resulten provechosos. Así pues, en un primer momento, el supervisor sobre el terreno es responsable de garantizar que los encuestadores sobre el terreno conozcan los parámetros que se aplicarán para juzgar los méritos de sus esfuerzos:

- ¿Cuántas entrevistas será necesario realizar para que el encuestador sobre el terreno alcance los objetivos en cuanto a la tasa de respuesta?
- ¿De qué plazo dispone el encuestador sobre el terreno para alcanzar estos objetivos?
- ¿Cuál es el límite recomendado de horas y gastos por hogar?
- ¿Cuáles son los requisitos de calidad del proyecto?

Si un encuestador sobre el terreno conoce estos parámetros, es mucho más probable que el trabajo se haga en consonancia con dichos parámetros.

Sin embargo, la tarea de llevar a cabo las entrevistas y los pasos necesarios para llegar a ese punto puede ser muy laboriosa y abrumadora. Es posible que los encuestadores sobre el terreno se vean tan absorbidos por esta tarea que pierdan la noción del tiempo, la calidad y los costos. Por lo tanto, como

gestor, corresponde al supervisor sobre el terreno hacer uso de informes para que los encuestadores sobre el terreno no descuiden sus objetivos. Aunque los informes sirven para medir el nivel de desempeño o la producción del encuestador sobre el terreno, el trabajo apenas comienza en ese punto. Los retos que debe afrontar el supervisor sobre el terreno son, en definitiva, motivar y habilitar a los encuestadores sobre el terreno para que mejoren su labor. Es preciso estimular a los encuestadores para que aumenten el número de entrevistas realizadas proporcionándoles información sobre su desempeño y el de terceros.

Como parte de la revisión periódica de los progresos y problemas de los encuestadores sobre el terreno, el supervisor sobre el terreno debe estar alerta ante cualquier circunstancia que afecte a la capacidad de un encuestador sobre el terreno para llevar a término las tareas asignadas durante el período de recogida de datos. Estos problemas deben detectarse con antelación suficiente para que los hogares puedan ser reasignados a personas cuya carga de trabajo permita concluir los trabajos antes del plazo fijado.

En cuanto supervisor sobre el terreno, es usted quien actúa como conexión entre los encuestadores sobre el terreno y los requisitos de tiempo de la encuesta. Es responsabilidad suya ayudar a afianzar el contenido impartido en la capacitación de los encuestadores sobre el terreno con sus propios métodos de eficacia probada para lograr que se actúe a tiempo. Todos los proyectos se ejecutan con arreglo a un calendario que incluye fechas o hitos críticos. Este es un elemento esencial: de no establecerse dicho calendario, el trabajo nunca se llevará a término. Es importante que usted y sus encuestadores sobre el terreno conozcan los requisitos de la encuesta GATS. Aquello a lo que usted atribuya importancia pasará a ser importante para su personal.

[UTILÍCESE EL TEXTO QUE FIGURA A CONTINUACIÓN EN CASO DE GENERAR INFORMES DE PRODUCCIÓN BASADOS EN LA WEB; ACTUALÍCESE LA SECCIÓN EN FUNCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL PAÍS]

La encuesta GATS cuenta con múltiples informes que pueden servir para monitorear la producción. En la presente sección hemos destacado los informes que esperamos que utilice con frecuencia:

- Informe de casos pendientes.
- Recuento de entrevistas realizadas y tasas de respuesta, por tipo de entrevista.
- Informe de estado de las entrevistas.
- Informe detallado de casos.
- Informe de registro de transmisión.

4.1.1. Informe de casos pendientes

- **Ubicación.** **[INSÉRTESE LA INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PAÍS]**
- **Contenido.** En este informe se enumeran los distintos cuestionarios pendientes en la zona que le ha sido asignada, con inclusión del código de estado más reciente, la fecha en que se aplicó el código, el encuestador sobre el terreno a quien corresponde el hogar y la unidad primaria de muestreo a la que pertenece el hogar.
- **Instrucciones de uso.** Use este informe durante las reuniones programadas con sus encuestadores sobre el terreno para revisar las tareas que les han sido asignadas.

4.1.2. Recuento de entrevistas realizadas y tasas de respuesta, por tipo de entrevista

- **Ubicación.** [INSÉRTESE LA INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PAÍS]
- **Contenido.** Este informe muestra la producción general a nivel de proyecto en el país, pudiendo filtrarse por zona asignada al supervisor sobre el terreno.
- **Instrucciones de uso.** Use este informe para obtener una instantánea de las tasas de respuesta para el evaluador del hogar y la entrevista individual.

4.1.3. Informe de estado de las entrevistas

- **Ubicación.** [INSÉRTESE LA INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PAÍS]
- **Contenido.** Este informe muestra el número actual de cuestionarios por código de estado en la zona que le ha sido asignada. Este informe puede visualizarse a nivel de proyecto y a nivel de supervisor sobre el terreno; también puede acceder a este informe el encuestador específico sobre el terreno.
- **Instrucciones de uso.** Use este informe para obtener una instantánea del desglose de sus hogares (por ejemplo, si se trata en su mayoría de casos de negativa, casos en los que no hay nadie en casa, etcétera). Puede identificar los hogares con un determinado código sobre los que necesite hacer un seguimiento.

[UTILÍCESE EL TEXTO QUE FIGURA A CONTINUACIÓN EN CASO DE USAR INFORMES GENERADOS POR COMPUTADORA NO BASADOS EN LA WEB]

Los informes básicos de producción que hacen un seguimiento del número de cuestionarios completados, cuestionarios pendientes, cuestionarios no trabajados, etcétera, puede generarlos la Oficina Central [EN CASO DE QUE EL SUPERVISOR ESTÉ RECOPILANDO LOS DATOS DE LAS TARJETAS SD DE LOS ENCUESTADORES] o pueden generarse desde su computadora portátil a partir de los datos más recientes que haya recopilado de las tarjetas SD de los encuestadores sobre el terreno. [RECTIFIQUESE EN FUNCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL PAÍS]

[EN EL TEXTO QUE FIGURA A CONTINUACIÓN SE DESCRIBE BREVEMENTE EL USO DE HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO EN PAPEL, QUE PUEDEN UTILIZARSE POR SEPARADO O JUNTO CON HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO DE LA PRODUCCIÓN ELECTRÓNICAS]

El formulario maestro de control de asignaciones del supervisor sobre el terreno (véase el *cuadro 4-1*) es una de las herramientas que tiene a su disposición para ayudarle a seguir de cerca los progresos de sus encuestadores sobre el terreno. Puede hacer uso de uno de estos formularios para cada miembro de su personal sobre el terreno, por unidad primaria de muestreo o por segmento (tal como figura en la parte superior del formulario). El formulario se divide en tres secciones, con el fin de ayudarle a apreciar a primera vista la eficiencia de la labor que está llevando a cabo un encuestador sobre el terreno con respecto a los hogares que le han sido asignados y dónde podrían requerirse su intervención o sus indicaciones. La información que figura en este formulario tiene por objeto proporcionar orientación tanto a un supervisor sobre el terreno como a la Oficina Central sobre el estado de la recogida de datos por parte de los encuestadores sobre el terreno. Este formulario *no* se usará para calcular las tasas de respuesta preliminares de la encuesta, dado que no se están registrando todos los elementos necesarios

para calcular las tasas de respuesta. A continuación se describe cada una de las secciones en que se divide el formulario.

Sección 1: Información sobre la asignación de hogares

La primera sección del formulario maestro de control de asignaciones del supervisor sobre el terreno se refiere a la «Información sobre la asignación de hogares». Esta sección sirve para registrar y hacer un seguimiento del número de *Cuestionarios para hogares* y *Cuestionarios individuales* asignados al encuestador sobre el terreno. Se recomienda que rellene este formulario aproximadamente una vez por semana, aunque la frecuencia puede variar en función de la fecha de la reunión que tenga programada con sus encuestadores sobre el terreno y la disponibilidad de datos sobre sus progresos en la realización de entrevistas.

En los renglones A y B, registre el número de cuestionarios que corresponde a la asignación del encuestador sobre el terreno. Tenga en cuenta que, para el primer período, el número de *Cuestionarios para hogares* (renglón A) e *individuales* (renglón B) se corresponderá entre sí y coincidirá igualmente con el número de hogares que aparece en la asignación inicial del encuestador sobre el terreno. Si en algún momento del proceso de recogida de datos agrega cuestionarios a la asignación del encuestador sobre el terreno o elimina cuestionarios de dicha asignación, los números que aparezcan en los renglones A y B ya no coincidirán con el número de hogares que aparece en la asignación inicial.

En el *cuadro 4-1*, al encuestador sobre el terreno núm. 4532 se le asignaron 34 hogares el 1 de mayo de 2008. Estos 34 *Cuestionarios para hogares e individuales* se mantuvieron en su asignación en el primer y segundo períodos de desempeño, que concluían el 6 de mayo y el 10 de mayo, respectivamente. En el período que concluía el 27 de mayo se agregaron 2 *Cuestionarios para hogares e individuales* a la asignación del encuestador sobre el terreno. En dicho período, este encuestador sobre el terreno tenía asignados 36 *Cuestionarios para hogares* y 36 *Cuestionarios individuales*.

Cuadro 4-1. Ejemplo de formulario maestro de control de asignaciones del supervisor sobre el terreno: GATS

(Cumplimente un formulario por encuestador sobre el terreno)

Identificador del encuestador: 4532

Núm. de unidad primaria de muestreo: 51

Núm. de segmento: 2

Nombre de la zona: Hilltop

Núm. de renglón	Fecha de la asignación inicial: 1 de mayo de 2008 Número de hogares en la asignación inicial: 34_						
	Conclusión del período						
	1 de mayo	6 de mayo	10 de mayo	20 de mayo	27 de mayo		
Información sobre la asignación de hogares							
A	Núm. de Cuestionarios para hogares al inicio del período	34	34	34	34	36	
B	Núm. de Cuestionarios individuales al inicio del período	34	34	34	34	36	
Resultados de Cuestionarios para hogares							
C	Cuestionarios para hogares no trabajados	34	10	2	0	0	
D	Cuestionarios para hogares completados (cifras acumuladas)	0	14	25	28	30	
E	Cuestionarios para hogares incompletos pendientes (cifras no acumuladas)	0	7	3	2	1	
F	Cuestionarios para hogares incompletos finales (cifras acumuladas)	0	3	4	4	5	
G	Núm. de Cuestionarios para hogares en la asignación al final del período (= C + D + E + F)	34	34	34	34	36	
Resultados de Cuestionarios individuales							
H	Cuestionarios individuales no trabajados	34	17	5	2	1	
I	Cuestionarios individuales completados (cifras acumuladas)	0	10	15	20	24	
J	Cuestionarios individuales incompletos pendientes (cifras no acumuladas)	0	4	8	6	4	
K	Cuestionarios individuales incompletos finales (cifras acumuladas)	0	3	6	6	7	
L	Núm. de Cuestionarios individuales en la asignación al final del período (= H + I + J + K)	34	34	34	34	36	

Sección 2: Resultados de Cuestionarios para hogares

En la siguiente sección del formulario maestro de control de asignaciones del supervisor sobre el terreno se consigna la información sobre los resultados de *Cuestionarios para hogares*, es decir, la preselección de los residentes del hogar que reúnen las condiciones para contestar a la encuesta y la selección de una persona a la que se va a entrevistar. La información que se registra en esta sección del formulario se refiere únicamente al *Cuestionario para hogares*, no al *Cuestionario individual* posterior.

En el renglón C, introduzca el número actual de *Cuestionarios para hogares* no trabajados. Los *Cuestionarios para hogares* no trabajados son aquellos para los cuales el encuestador sobre el terreno aún no ha intentado ponerse en contacto con el hogar. Cuando se hace la asignación inicial, todos los cuestionarios incluidos en la asignación del encuestador sobre el terreno aparecen como no trabajados. A medida que el encuestador sobre el terreno se pone en contacto con los hogares, se asignan otros códigos de resultado, en función de los resultados de los intentos y del número de cuestionarios que se reasignan.

En el renglón D, registre el número de *Cuestionarios para hogares* que el encuestador sobre el terreno completó al final del primer período de desempeño. Para cada período sucesivo, introduzca el número *acumulado* de *Cuestionarios para hogares* completados. De esta forma, en el renglón D se mostrará el total acumulado del número de *Cuestionarios para hogares* completados correspondientes a ese encuestador sobre el terreno. El *cuadro 4-2* presenta una cartografía de los códigos de resultado de los *Cuestionarios para hogares* y los *Cuestionarios individuales* de cada renglón del formulario maestro de control de asignaciones del supervisor sobre el terreno.

En el renglón E, introduzca el número de *Cuestionarios para hogares* incompletos pendientes. Los *Cuestionarios para hogares* incompletos pendientes son aquellos para los cuales el encuestador sobre el terreno ha hecho al menos un intento por completarlos, pero ese intento no culminó en una evaluación completa. Son ejemplos de *Cuestionarios para hogares* incompletos pendientes los que corresponden a hogares que el encuestador sobre el terreno ha visitado, pero no había nadie en casa, o a hogares que se negaron a participar. En este renglón, introduzca el número de hogares que están pendientes a partir de esa semana, no el número acumulado de hogares pendientes.

Cuadro 4-2. Cartografía de los códigos de resultado de los *Cuestionarios para hogares* y los *Cuestionarios individuales* de cada renglón del formulario maestro de control de asignaciones del supervisor sobre el terreno

Resultados de Cuestionarios para hogares	Códigos de resultado de la encuesta GATS
Cuestionarios para hogares completados (véase el renglón D del cuadro 4-1).	200, 201
Cuestionarios para hogares incompletos pendientes (véase el renglón E del cuadro 4-1.)	102, 103, 104, 105, 106, 108, 109
Cuestionarios para hogares incompletos finales (véase el renglón F del cuadro 4-1).	202, 203, 204, 205, 206, 208, 209
Resultados de Cuestionarios individuales	Códigos de resultado de la encuesta GATS
Cuestionarios individuales completados (véase el renglón I del cuadro 4-1).	400
Cuestionarios individuales incompletos pendientes (véase el renglón J del cuadro 4-1).	302, 303, 304, 307, 308, 309
Cuestionarios individuales incompletos finales (véase el renglón K del cuadro 4-1).	402, 403, 404, 407, 408, 409

En el renglón F, introduzca el número de *Cuestionarios para hogares* incompletos finales. En este renglón acumulativo debe registrar el número total de hogares incluidos en la asignación del encuestador sobre el terreno que se han codificado como incompletos finales. Los *Cuestionarios para hogares* incompletos finales corresponden a hogares respecto de los cuales: 1) el encuestador sobre el terreno ha hecho al menos un intento, 2) dicho intento no culminó en una evaluación completa, y 3) es poco probable que en futuros intentos se obtenga una evaluación completa. Los encuestadores sobre el terreno deben recibir su aprobación antes de codificar un cuestionario con un código de incompleto final. Un ejemplo de *Cuestionario para hogares* incompleto final es el de un hogar que el encuestador sobre el terreno ha visitado varias veces, pero no había nadie en casa y se determinó que, de hacerse nuevos intentos, estos no culminarían en una evaluación completa (código 209).

El renglón G es un recuento de todos los *Cuestionarios para hogares* que quedan en la asignación del encuestador sobre el terreno al final de ese período de desempeño. El resultado del renglón G será igual al número total de *Cuestionarios para hogares* no trabajados (renglón C), más el número de *Cuestionarios para hogares* completados (renglón D), más el número de *Cuestionarios para hogares* incompletos pendientes (renglón E), más el número de *Cuestionarios para hogares* incompletos finales (renglón F).

En la asignación inicial hecha el 1 de mayo, los 34 *Cuestionarios para hogares* eran cuestionarios no trabajados, pero para el período que concluía el 10 de mayo solo había dos hogares que el encuestador sobre el terreno aún no había visitado. Para el 20 de mayo, el encuestador sobre el terreno había visitado al menos una vez cada dirección de su asignación y había completado 28 *Cuestionarios para hogares*, codificado 2 *Cuestionarios para hogares* como incompletos pendientes y codificado 4 *Cuestionarios para hogares* como incompletos finales.

Sección 3: Resultados de Cuestionarios individuales

Esta sección del formulario maestro de control de asignaciones del supervisor sobre el terreno sirve para hacer un seguimiento del estado de los *Cuestionarios individuales* correspondientes a la asignación del

encuestador sobre el terreno. Consulte el *cuadro 4-2* para ver una cartografía de los códigos de resultado de los *Cuestionarios individuales* de cada renglón del formulario maestro de control de asignaciones del supervisor sobre el terreno.

En el renglón H, introduzca el número de *Cuestionarios individuales* para los cuales el encuestador sobre el terreno no ha hecho ningún intento de cumplimentación. Tenga en cuenta que un *Cuestionario individual* no puede aparecer como trabajado hasta que no se haya completado el *Cuestionario para hogares* correspondiente.

En el renglón I, registre el número de *Cuestionarios individuales* que el encuestador sobre el terreno ha completado. Recuerde que, en cada semana, este número debe reflejar el total acumulado de *Cuestionarios individuales* completados, es decir, todos los *Cuestionarios individuales* completados hasta la fecha.

En el renglón J, introduzca el número actual de *Cuestionarios individuales* incompletos pendientes en los que el encuestador sobre el terreno sigue trabajando. Los *Cuestionarios individuales* incompletos pendientes corresponden a los hogares en los que en futuras visitas se podría realizar una entrevista completa. Tales hogares comprenden, por ejemplo, aquellos casos en que un encuestado está enfermo (código 307) o no hay nadie en casa (código 309), pero en una futura visita el encuestado podría no estar enfermo o encontrarse en casa y dispuesto a realizar una entrevista.

En el renglón K, registre el número acumulado de hogares a los que se les ha asignado un código de incompleto final. Estos hogares son todos aquellos para los que usted cree que en futuras visitas no se obtendrá una entrevista completa. Por ejemplo, si el encuestado se ha negado a responder en múltiples ocasiones pese a sus mejores intentos y a los de su encuestador sobre el terreno de convencerlo, podría permitir al encuestador sobre el terreno codificar el cuestionario con un código de incompleto final (código 404), en cuyo caso no se realizarán futuros intentos para ponerse en contacto con el hogar.

El renglón L es un recuento de todos los *Cuestionarios individuales* que quedan en la asignación del encuestador sobre el terreno al final de ese período de desempeño. El resultado del renglón L será igual al número total de *Cuestionarios individuales* no trabajados (renglón H), más el número de *Cuestionarios individuales* completados (renglón I), más el número de *Cuestionarios individuales* incompletos pendientes (renglón J), más el número de *Cuestionarios individuales* incompletos finales (renglón F).

El encuestador sobre el terreno debe poder contabilizar todos los hogares que reúnen las condiciones para responder a un *Cuestionario individual* y comunicarle el estado de esos cuestionarios. Una vez más, en las reuniones periódicas que usted mantenga con sus encuestadores sobre el terreno, deben examinarse todos los hogares incompletos pendientes, y trabajará con sus encuestadores sobre el terreno a fin de determinar la mejor manera de resolver esos casos.

En el *cuadro 4-1*, al 6 de mayo, el encuestador sobre el terreno tenía 17 *Cuestionarios individuales* no trabajados, 10 completados, 4 incompletos pendientes y 3 incompletos finales. En el período que concluía el 10 de mayo, el encuestador sobre el terreno trabajó en todos los *Cuestionarios individuales* salvo 5, obteniendo como resultado 15 completados, 8 incompletos pendientes y 6 codificados como incompletos finales.

En el período que concluía el 27 de mayo, el encuestador sobre el terreno pudo completar un total de 24 *Cuestionarios individuales*, quedando 4 incompletos pendientes, 7 incompletos finales y 1 *Cuestionario individual* para el cual no se había hecho ningún intento en vista de que el *Cuestionario para el hogar* sigue pendiente.

Tenga en cuenta que, a efectos de planificación y seguimiento, querrá calcular las tasas de respuesta no oficiales de los hogares asignados a sus zonas. Para ello, en el cálculo de la tasa de respuesta se puede contabilizar una entrevista parcial cuando el encuestado ha respondido a las preguntas pertinentes de la

sección D del *Cuestionario individual*. El número exacto de preguntas de la sección D a las que deberá haber respondido variará según el consumo de tabaco del encuestado.

Tenga en cuenta asimismo que los hogares con el código de resultado 999 no se incluyen en los recuentos de los *Cuestionarios individuales* y los *Cuestionarios para hogares* completados, ya que el código 999 se utiliza para reemplazar un hogar de la muestra original con un nuevo hogar seleccionado (mediante el procedimiento de detección de unidades de vivienda que faltan). Cuando a un caso se le asigna el código 999, el número total de casos se mantiene inalterado.

4.2. Observar las entrevistas

Observar a los encuestadores sobre el terreno constituye una parte importante de su labor de control de calidad y puede servir para ayudarlos a desempeñar mejor su trabajo. A fin de ayudar a los encuestadores sobre el terreno a comprender el valor que el equipo de la encuesta GATS otorga a la calidad de los datos, el control de calidad debe convertirse en una parte esencial de sus actividades semanales. Su implicación y la observación del trabajo de sus encuestadores sobre el terreno también ayudarán a evitar cualquier tentación por parte de los encuestadores de utilizar atajos para administrar el cuestionario o de no seguir el protocolo para las entrevistas de la encuesta GATS.

Como mínimo, deberá observar a cada uno de sus encuestadores durante los primeros días del período sobre el terreno y, seguidamente, con menos frecuencia, según las directrices de la Oficina Central. En estas observaciones, acompañará al encuestador sobre el terreno a los hogares objeto de muestreo para verificar que el encuestador sobre el terreno está registrando el resultado de la visita correctamente en el sistema de gestión de casos en el dispositivo portátil y realizando la evaluación del hogar y la entrevista posterior adecuadamente. Estas primeras visitas contribuirán en gran medida a asegurarse de que se detecten rápidamente los errores en la administración del cuestionario o el uso de los códigos de resultado y que el encuestador sobre el terreno pueda recibir capacitación u orientaciones adicionales, según sea necesario. Aunque deberá observar a sus encuestadores durante todo el período sobre el terreno, su período de observación más intenso debe desarrollarse en las primeras etapas del período de recogida de datos. Además, puede decidir acompañar a los encuestadores sobre el terreno en visitas particularmente difíciles (por ejemplo, a hogares que se han negado anteriormente a responder).

Asimismo, será responsable de verificar un porcentaje del trabajo llevado a cabo por cada uno de sus encuestadores sobre el terreno, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Oficina Central. Estas entrevistas de verificación se describen en la *sección 4.4*.

4.3. Monitorear la calidad de los datos

La validez de la encuesta depende de la calidad de los datos recogidos. A lo largo de todo el proceso de recogida de datos, el personal de la encuesta GATS puede seguir una serie de pasos para evaluar la calidad de las entrevistas de los encuestadores sobre el terreno. A continuación se enumeran algunas de las cosas que se les puede pedir que busquen tanto al personal del proyecto de la encuesta GATS como a usted, en cuanto supervisor sobre el terreno:

- Problemas potenciales con el encaminamiento de la entrevista o datos que faltan.
- Preguntas que han obtenido tasas de respuesta «no sabe» o «no contesta» superiores a lo previsto.
- Tasas de respuesta «otra» superiores a lo previsto, en lugar de una de las opciones de respuesta precodificadas.
- Respuestas de tipo «Otra, especifique» que no resultan claras y no se pueden codificar fácilmente o que son un calco de una de las opciones precodificadas.
- Si se toma sistemáticamente demasiado o muy poco tiempo para realizar una entrevista.

- Datos sobre el tiempo y el costo invertidos por hogar para garantizar la eficiencia en el tiempo de viaje y la eficacia en la gestión del tiempo.

4.4. Realizar entrevistas de verificación

Una manera de comprobar la calidad de los datos recopilados por su personal encuestador es realizar breves entrevistas de verificación con hogares a los que ya se ha evaluado y entrevistado. La realización de una breve entrevista de verificación le permitirá confirmar que el encuestador sobre el terreno ha hecho lo siguiente:

- Ha identificado y evaluado el hogar correcto. En ocasiones, puede que un encuestador sobre el terreno seleccione un hogar distinto del que fue objeto de muestreo. En tal caso, debe pedir al encuestador sobre el terreno que vaya al hogar correcto y que evalúe y entreviste a ese hogar.
- Ha registrado la edad, el sexo y la situación con respecto al tabaquismo correctos de los miembros del hogar. Si la edad no se registra adecuadamente (por ejemplo, el encuestador sobre el terreno incluye en la lista de preselección, además de residentes de 15 años o más, residentes menores de 15 años), este error afectará a la identificación de las personas que reúnen las condiciones para contestar a la encuesta y podría llevar al encuestador sobre el terreno a seleccionar a un miembro incorrecto del hogar para la entrevista.
- Ha administrado el *Cuestionario individual* al miembro del hogar seleccionado.

El número exacto de estas entrevistas de verificación se determinará junto con la Oficina Central; no obstante, por lo general se espera que realice entrevistas de verificación presenciales o telefónicas seleccionadas al azar para aproximadamente el 10% de la asignación de cada encuestador sobre el terreno. Las entrevistas de verificación pueden consistir en: 1) una breve verificación en la que se haga al encuestado seleccionado algunas preguntas para verificar que realizó recientemente una encuesta sobre temas relacionados con el tabaquismo y para evaluar la eficacia de la entrevista, o 2), si un país lo desea, una nueva entrevista completa con todas las preguntas del *Cuestionario para hogares* y, de ser factible, el *Cuestionario individual*. Reconociendo que los encuestados pueden percibir el proceso de nueva entrevista como una carga, no es preciso que administre todo el *Cuestionario individual*.

Además, las entrevistas de verificación pueden llevarse a cabo administrando un cuestionario en papel o utilizando un dispositivo portátil cargado con los hogares que deban ser objeto de verificación. Al presentarse al residente o los residentes del hogar, esté preparado para explicar que el propósito de su visita es asegurarse de que la información recopilada por el encuestador sobre el terreno sea precisa y, por tanto, le gustaría hablar con el encuestado previamente seleccionado.

Debe realizar la entrevista de verificación al encuestado previamente seleccionado, de modo que pueda llevar a cabo la verificación en una sola visita. No obstante, si está procediendo a una preselección completa de residentes del hogar en el marco de la entrevista de verificación, puede realizar la parte correspondiente a la evaluación del hogar con una persona distinta del encuestado seleccionado y volver para realizar el resto de la entrevista de verificación con el encuestado seleccionado.

Más adelante, comparará las respuestas que obtuvo en la nueva entrevista con las registradas por su encuestador sobre el terreno. **[INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN/REVISIÓN DE RESPUESTAS ESPECÍFICO DEL PAÍS, SI PROCEDE]** Si existen discrepancias y de ello se desprende que el encuestador sobre el terreno entrevistó a la persona incorrecta del hogar, deberá enviar de nuevo al encuestador sobre el terreno al hogar en cuestión para que entreviste a la persona correcta, tras lo cual se deben comparar una vez más las respuestas. En todos los casos, independientemente de que se haya detectado o no un error en el proceso de verificación, la información obtenida en la entrevista de verificación debe transmitirse a la Oficina Central acompañada de todos los demás materiales.

5. Procedimientos administrativos

En este capítulo se proporcionan directrices relativas a sus tareas administrativas, así como a los gastos de viaje y otros gastos conexos. Es importante conocer a fondo los procedimientos administrativos. Los errores que puedan cometerse en la elaboración de los informes requeridos y en la cumplimentación de otros formularios administrativos no solo acarrearán más trabajo, sino que a menudo llevan a una solución de problemas costosa en cuanto a dinero y tiempo sobre el terreno.

5.1. Realizar pedidos de suministros

Cuando los encuestadores sobre el terreno hayan regresado de la capacitación recibirán grandes cantidades de materiales y suministros necesarios para ejecutar los procedimientos de recogida de datos. No obstante, es probable que necesiten materiales y suministros adicionales durante el período de trabajo sobre el terreno. Los encuestadores sobre el terreno deben comunicarle durante la reunión periódica que mantiene con ellos cualquier necesidad de materiales y suministros adicionales, que usted solicitará para ellos. **[INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL PAÍS]**

5.2. Suministrar información a la Oficina Central

Cada supervisor sobre el terreno debe establecer un sistema para mantener reuniones periódicas con su homólogo de la Oficina Central. En estas reuniones se espera que pueda presentar un resumen de los progresos realizados con respecto a la recogida de datos en la zona que le ha sido asignada, que incluya información sobre el número de cuestionarios completados o finalizados de otro modo y el estado de los cuestionarios pendientes.

[INSÉRTESE LA INFORMACIÓN RELATIVA AL SEGUIMIENTO DE LA PRODUCCIÓN ESPECÍFICA DEL PAÍS] Si no se dispone de informes de producción electrónicos, se podrá hacer un seguimiento de la producción en papel usando un formulario maestro de control de asignaciones del supervisor sobre el terreno.

Además, deberá estar preparado para tratar cualquier posible problema del que deba poner en conocimiento al personal de la Oficina Central, como una alta incidencia de casos en los que no se realizaron entrevistas en la zona que le ha sido asignada. En esa misma reunión, puede que deba presentar un resumen del tiempo invertido y los gastos efectuados por sus encuestadores sobre el terreno.

5.3. Envío de materiales a la Oficina Central

[INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL PAÍS]

Al enviar materiales al personal del proyecto, como, por ejemplo, el personal de la Oficina Central o los encuestadores sobre el terreno, debe incluir un formulario de transmisión de materiales. El formulario de transmisión servirá para hacer un seguimiento de los materiales cuando se transfieran de un miembro del personal a otro. En el *cuadro 5-1* se muestra un ejemplo de formulario de transmisión. El formulario de transmisión consta de dos ejemplares. El remitente 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 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

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 el formulario de transmisión para asegurarse de que se incluyeron todos los materiales. Si en el formulario de transmisión figura la lista de materiales, pero estos no están en el paquete, se debe intentar localizar los materiales de inmediato a fin de poder determinar los errores o confirmar los datos perdidos lo antes posible. 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 5-1. 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.		

5.4. Registro y notificación del tiempo dedicado al proyecto y de los gastos efectuados

[INSÉRTESE EL PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL PAÍS]

Global Adult Tobacco Survey (GATS)