



REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

ENCUESTA DE USOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (EU TIC)

MANUAL DEL SUPERVISOR

2010

El presente manual constituye el material básico de capacitación de los Supervisores de la Encuesta de usos de las tecnologías de la información y comunicación, que desarrollará el Instituto Nacional de Estadística en 13 Departamentos del territorio nacional durante el año 2010.

1. El Supervisor

El Supervisor es el responsable de la calidad del trabajo realizado por los Entrevistadores y del cumplimiento de los plazos de entrega de los mismos.

La tarea implica aspectos administrativos y técnicos. La supervisión técnica consiste en el control, revisión y verificación del trabajo que realizan los Entrevistadores, mientras que las tareas administrativas están relacionadas con la gestión, calificación y registro de actividades en planillas adecuadas para ello.

Para el desempeño de la función es necesario:

- ✓ Orientar al equipo de Entrevistadores con habilidad, comunicándose en forma adecuada, con el objetivo de coordinar eficientemente las tareas planteadas.
- ✓ Instruir a los Entrevistadores sobre los aspectos técnicos, conceptuales y metodológicos que requiera la encuesta. En este sentido tiene que cumplir el rol de nexo entre los técnicos de la oficina y los Entrevistadores que tiene a su cargo.
- ✓ Observar y asesorar al Entrevistador en su tarea.
- ✓ Elaborar estrategias para mejorar la tarea del Entrevistador.
- ✓ Planificar y organizar las tareas para que se cumpla con los plazos previstos.
- ✓ Controlar la cantidad y principalmente la calidad del trabajo realizado por el Entrevistador.

En esta etapa del trabajo es importante: la forma de comunicación que exista con los integrantes del equipo. Utilizar un lenguaje adecuado, una actitud responsable y mediadora. Transmitir y hacer cumplir las normas del Instituto y, mantener una buena relación con los superiores son elementos substanciales.

2. Obligaciones y Responsabilidades

Es conveniente tener presente las obligaciones y responsabilidades que le conciernen como coordinador del equipo.

- Tener conocimiento cabal y actualizado sobre los conceptos de la encuesta, principales objetivos y definición de criterios.
- Tener conocimiento acerca de los procedimientos de la encuesta en campo, presentación, explicación y actitud del entrevistador, ubicación, manejo de la hoja de recorrido e información de las zonas a visitar. Deberá transmitir esta información a su grupo de trabajo.
- Realizar capacitación permanente a los entrevistadores, resolviendo dudas y notificando novedades, siendo un nexo entre el encuestador y la crítica, así como entre el encuestador y la administración de la muestra.
- Asistir a cursos de capacitación de entrevistadores y de supervisores.
- Realizar una reunión semanal con su grupo de encuestadores.
- Concurrir a la oficina del Instituto cuando los coordinadores de la investigación lo consideren necesario.

- Realizar talleres o reuniones de actualización.
- Cumplir con los plazos establecidos. Es el responsable de la entrega y el atraso de la carga de trabajo, debiendo tener conocimiento del motivo de posibles atrasos.
- Realizar las supervisiones que le sean indicadas desde el INE.
- Supervisar las consultas que se seleccionan en crítica o revisarlas junto al entrevistador dependiendo del motivo de la consulta.
- Las observaciones que haga en el cuestionario y hojas anexas deberán realizarse con bolígrafo de color azul.
- No delegar sus funciones a entrevistadores o terceros.
- Portar, en lugar visible, la identificación como funcionario del INE.
- No alterar los datos obtenidos ni anotar datos supuestos o inventados.
- Mantener una actitud objetiva en relación al vínculo con los entrevistadores.
- Levantar (revertir) el no contacto o el rechazo, mediante la visita de aquellos hogares donde el encuestador no pudo aplicar el cuestionario. En los casos en que no pueda persuadir al hogar de realizar la encuesta, debe comunicar la situación a la Oficina, realizar la correspondiente nota para Sección Jurídica y entregarla a la Administración de la Muestra.
- Realizar informes mensuales sobre el trabajo de cada uno de los Entrevistadores.
- Aclarar las dudas de los entrevistadores, ya sea recurriendo a los manuales o al superior inmediato.

3. Tareas a desarrollar en el proceso de supervisión

3.1 - Resolver las inconsistencias de información y asegurar la calidad de la información obtenida.

En las reuniones semanales con los Entrevistadores de su equipo se evaluará el progreso y la calidad del trabajo, los plazos previstos, las consultas pertinentes, correcciones, inconsistencias y las situaciones especiales.

Se debe definir el lugar y la hora de reunión con los Entrevistadores para las consultas y revisión de los cuestionarios.

- Certificar que se haya visitado la vivienda correcta.
- Verificar la información obtenida, hacer énfasis en lo más relevante y en lo que a priori presente mayores dificultades para relevar por parte de los Entrevistadores.
- Debe lograr que los Entrevistadores desarrollen, como algo natural, una actitud crítica ante la calidad de su tarea.
- Realizar la “pre-crítica” de las encuestas, por Entrevistador, para mejorar la calidad de la encuesta.
- Realizar aclaraciones, en observaciones, de situaciones que puedan ayudar al crítico a entender mejor el caso.
- Registro continuo de los errores de los entrevistadores con su respectiva notificación.

3.2 - Acompañar a los Entrevistadores.

Debe acompañar a los entrevistadores a las viviendas para conseguir una eficaz evaluación del desempeño de éstos, detectar errores que se estén produciendo y resolver problemas que se presenten en campo.

Siempre se debe explicar al entrevistado el motivo de la visita conjunta, de esta manera se logra mayor colaboración evitando a su vez intranquilidad en el Entrevistador.

Se debe tomar nota detallada de los errores cometidos y no comentarlos hasta después de concluida la entrevista. No debe desautorizar al Entrevistador ni ocupar su lugar delante de los miembros del hogar.

Los errores que pueden encontrarse con mayor frecuencia son:

- ✚ Realizar una insuficiente presentación a la hora de identificarse frente al hogar.
- ✚ no explicar claramente los objetivos de la encuesta.
- ✚ No leer las preguntas correctamente como están elaboradas por los técnicos, respetando los aspectos metodológicos de la Encuesta.
- ✚ saltar preguntas.
- ✚ sugerir respuestas.
- ✚ omitir el registro de alguna de las respuestas.
- ✚ apresurar al entrevistado.
- ✚ demorar la entrevista por falta de dominio de los cuestionarios.

Luego de la evaluación por Entrevistador, formular recomendaciones finales.

Realizada la supervisión debe llenar y entregar en oficina la planilla correspondiente. Es importante mantener la regularidad de ésta para evitar errores de procedimiento.



EU TIC
OBSERVACIÓN DIRECTA DE ENTREVISTA

Supervisor		Correlativo	
Entrevistador		Fecha	

Nº de vivienda _____

		<i>Evaluación</i>		
		Insuficiente	Aceptable	Muy Bueno
1	Puntualidad y apariencia personal del Entrevistador			
2	Presentación formal como Entrevistador del INE y explicación de los objetivos de la encuesta			
3	Lectura textual y explicación de preguntas del cuestionario			
4	No sugerencia de respuestas a las preguntas formuladas			
5	Indicación clara del período de referencia de cada dato solicitado			
6	Conocimiento cabal del cuestionario y manejo de la PDA.			
7	Actitud respetuosa frente al entrevistado			
8	Aceptación de sugerencias recomendaciones de Ud. para mejorar la calidad de su trabajo			
9	Actitud de respeto frente al Supervisor			
	CALIFICACIÓN GLOBAL			
Observaciones				

Firma Entrevistador

Firma Supervisor

En caso de que las planillas sean una herramienta insuficiente para reflejar la actuación del Entrevistador, el Supervisor deberá elaborar una nota complementaria y adjuntarla a la planilla.

Otros elementos que se deben tener en cuenta:

- Acompañar al Entrevistador a zonas que presenten dificultad (asentamientos, zonas rojas. etc.).
- Al realizarse la entrevista conjunta, el Supervisor deberá firmar en el margen del cuestionario, para que no sea re-enviado a supervisión al azar. De la misma manera, se deberá firmar si la entrevista es un rechazo que es realizado por el Supervisor.
- Cuando el Entrevistador considera que los datos de una entrevista no se acercan a la realidad deberá solicitar supervisión. El supervisor deberá marcar dicho cuestionario luego de haberlo supervisado para evitar que el mismo sea nuevamente enviado a supervisión al azar.

3.3 - ¿Cómo debe proceder el supervisor en caso de rechazo?

El supervisor concurrirá a la vivienda, transmitiendo al hogar la importancia de la información solicitada, explicando que la información es confidencial y utilizando como último argumento las sanciones a las que se expone el hogar en caso de negarse a proporcionar los datos. Si finalmente el hogar rechaza nuevamente la encuesta, se deberá advertirle de la notificación de la multa y de la posterior citación a proporcionar los datos en las Oficinas del INE o, en el interior, en las oficinas de la Intendencia que coordine el Supervisor. Los rechazos deberán ser informados inmediatamente a la Administración de la Muestra, por escrito y firmados por el Supervisor con los siguientes datos: nombre y teléfono del rechazo. La Administración de la muestra es la que comunicará a la Asesoría Jurídica del INE dicha situación.

3.4 - Reuniones de coordinación entre los supervisores y el equipo técnico de la EU TIC.

Cuando la organización del trabajo lo requiera, se convocará a reuniones de coordinación en las que deberán participar todos los Supervisores de campo. En éstas se pondrán en común las decisiones y soluciones que se vayan adoptando en el correr de la encuesta.

Recuerde que la supervisión permanente es el único camino que garantiza un nivel de calidad óptimo en el trabajo de campo.

✚ El Supervisor debe llevar un registro ordenado de las consultas y observaciones que realizan los Entrevistadores con el objetivo de documentar la solución que se adopta frente a cada problema. El intercambio entre todo el personal de campo de este material permitirá homogeneizar el tratamiento de los temas, especialmente de aquellos que sean opinables y puedan tener más de una solución.

Cuando el Supervisor tenga dudas de cómo resolver un problema, no debe dejar de comunicarse con el equipo técnico de la EU TIC. Es importante para el proceso de la encuesta identificar en qué temas existen dudas y qué debe mejorarse a lo largo de los 3 meses que dura la encuesta.

3.5 Informes

✚ Informes de seguimiento semanal, donde conste el desempeño del Entrevistador en forma clara y concisa. Dicho informe debe abarcar los campos referentes a la calidad del trabajo, cantidad de trabajo, cumplimiento de normas y actividades, etc.

✚ Informar la situación semanal de los Entrevistadores, especialmente cuando se registre algún inconveniente que genere retraso en la entrega de cuestionarios.