

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS



***ENCUESTA NACIONAL SOBRE LAS ACTIVIDADES
DE NIÑOS Y ADOLESCENTES***

Febrero-Abril 2003

MANUAL DEL SUPERVISOR



CONVENIO MINISTERIO DEL TRABAJO – INE – SENAME - OIT/IPEC

INDICE

Introducción	3
Generalidades	4
Aspectos que comprende la Supervisión	5
Perfil del Supervisor	6
Actividades que se deben cumplir para realizar una buena supervisión	7
A. Trabajos de Gabinete	8
B. Trabajos de terreno	8
Alcance de la Supervisión	10
Aspectos que el supervisor debe tener siempre presente	12
Principales situaciones de apoyo a los encuestadores	14
Pauta para revisión de Encuestas Logradas	15

INTRODUCCIÓN

El presente Manual está dirigido a los supervisores de la Encuesta sobre las Actividades Realizadas por Niños y Adolescentes entre 5 y 17 años, que lleva a efecto el Instituto Nacional de Estadísticas. Ésta se aplicará durante los meses de Febrero, Marzo y Abril de 2003 y tiene como finalidad dimensionar cuantitativa y cualitativamente el trabajo infantil en nuestro país.

La encuesta se inserta en el proyecto “Diagnóstico nacional sobre trabajo infantil y adolescente e identificación de casos de las peores formas”. Corresponde a una iniciativa conjunta en la que participan instituciones, tales como, Programa Internacional de Erradicación del Trabajo Infantil (IPEC) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Servicio Nacional de Menores (SENAME), Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y Ministerio del Trabajo y Previsión Social (Mintrab).

Por su importancia nacional, la calidad de la información que se obtenga de cada uno de los hogares visitados debe ser óptima. La calificación del personal que trabaja en terreno y el conocimiento que ellos tienen, permite tener claridad respecto de este nivel de trabajo, sin embargo todos los esfuerzos deben orientarse a la excelencia que debemos lograr en los resultados finales.

El supervisor es el encargado de controlar directamente, tanto en el terreno como en la oficina, la labor que desarrollan los encuestadores. Para ello, debe tener conocimiento de la metodología definida para la recolección de los datos de la encuesta y los parámetros de trabajo establecidos. De esta manera se logrará información de alta calidad.

La eficiencia del trabajo, depende de su dominio sobre los aspectos conceptuales y metodológicos de la encuesta, de la iniciativa para abordar la solución de los problemas y dificultades que se le presenten. Además, del liderazgo que logre dentro del grupo de trabajo y de su capacidad para efectuar una adecuada organización del mismo.

Para alcanzar los objetivos señalados anteriormente, se requiere dominar ampliamente la encuesta mediante el estudio permanente de los formularios y manuales, una práctica efectiva del trabajo de terreno, el seguimiento de encuestadores e informantes a través de entrevistas directas. Junto con responder en forma oportuna, clara y personalizada las inquietudes del personal a su cargo y la realización de constantes reuniones de reentrenamiento y de evaluación.

Por lo anterior, se ha preparado este documento que contiene las funciones y normas que debe cumplir el supervisor en la realización del trabajo de terreno y las instrucciones requeridas para desarrollarlo en el ámbito territorial de su responsabilidad.

GENERALIDADES

La supervisión es un proceso que consciente o inconscientemente se realiza como parte de cualquier acción cotidiana y que tiene como finalidad mejorar el desarrollo de las actividades que se deben cumplir para el logro de un objetivo. En toda acción de supervisión se pueden distinguir 4 etapas fundamentales:

- Planificar
- Organizar
- Dirigir
- Controlar y evaluar

Cualquier actividad por mínima que sea requiere de **planificación**, cuando ésta no existe se produce desorden, desorganización o un retardo significativo en la consecución del objetivo. Un proyecto o una actividad que comprenda varias etapas, logra su objetivo final cuando existe interrelación entre todas las unidades participantes, es decir, cuando todas van tras el logro del objetivo común, que es obtener un resultado oportuno y de buena calidad.

En este aspecto, al supervisor le compete la planificación del trabajo de terreno. Eso significa:

- Organizar los recursos humanos y de movilización.
- Dirigir, controlar y evaluar las acciones planificadas, de acuerdo a la programación establecida por la Coordinación General.

La **organización** implica darle forma a lo planificado, poner en marcha todo el proceso. En la medida que se haya programado adecuadamente, será más fácil el cumplimiento de esta fase del trabajo.

La **dirección** debe estar presente en todo el proceso, por muy experimentados que sean los encuestadores deben saber y sentir que están bajo una dirección fuerte, seria y responsable, que maneja permanentemente todos los aspectos del trabajo a realizar.

Luego, el proceso se cierra con la función de **controlar y evaluar** el trabajo en su desarrollo o ya terminado. Generalmente estas actividades se entienden como las únicas que comprende la supervisión, visión que es parcial ya que un buen sistema de supervisión es integral.

El adecuado control permite asegurar el orden, la calidad, la cobertura y el cumplimiento de metas y plazos del trabajo, evitando desviaciones y resultados deficientes. Este debe entenderse como un conjunto de acciones aplicadas a la totalidad del proceso de toma de información: capacitación, observación y optimización de los métodos de trabajo y rendimientos, revisión del producto terminado y mejoramiento permanente de la calidad y los procesos de trabajo.

Por otra parte no se debe desconocer que un exceso de control puede influir negativamente en el proceso. **La eficiencia no la determina la cantidad de controles realizados sino la calidad de estos.** La intensidad estará en función de los resultados que se observan durante el proceso, mientras mayores sean los problemas detectados en esta fase del trabajo, se deberá intensificar el control, la evaluación y el reentrenamiento del grupo de trabajo.

El cumplimiento de estas etapas permitirá dar forma a un sistema o procedimiento de trabajo en terreno para cada unidad, regional o provincial. A su vez, conducirá al logro del objetivo final, es decir, entregar cifras de buena calidad a las autoridades y al país en general.

ASPECTOS QUE COMPRENDE LA SUPERVISION

Los aspectos que debe abarcar obligatoriamente una buena supervisión son:

- Control de desempeño
- Control de calidad
- Control de visitas
- Control de cobertura
- Evaluación de entrevista
- Revisión de cuestionarios

Control de desempeño, es la revisión de la tarea diaria del encuestador en cuanto a: diligenciamiento oportuno de los formularios en cada uno de los hogares seleccionados y al logro de las entrevistas de todos los miembros del hogar correspondiente.

El **control de calidad** tiene como objetivo verificar la calidad y consistencia de la información recolectada por los encuestadores respecto a: miembros del hogar, población de 5 a 17 años con o sin actividad laboral (trabajo infantil), educación, actividades que realizan, uso del tiempo, etc.

El **control de visitas** apunta a revisar que el encuestador haya concurrido directa y personalmente a las viviendas que debe encuestar. Además, que cumpla con las visitas concertadas para ubicar al informante indicado.

El **control de cobertura**, que también se logra en parte con el control de visitas, tiene como propósito comprobar que las viviendas encuestadas correspondan exactamente a las viviendas seleccionadas en la muestra. Además, de asegurar la efectiva determinación y clasificación de las viviendas no logradas A, B y C.

La **evaluación de entrevistas** busca verificar el manejo del cuestionario por parte del encuestador. Específicamente en el conocimiento conceptual de éste, observancia de las secuencias, planteamiento de las preguntas a los informantes, determinación e inclusión de todos los miembros del hogar.

La **revisión de cuestionarios** implica examinar en gabinete todos los formularios diligenciados. El objetivo es detectar y corregir en terreno, si es necesario, inconsistencias, omisiones, legibilidad y grado de detalle de ciertas preguntas. **En cuanto a esta fase de la supervisión, es necesario destacar que su cumplimiento integral NO involucra costos.** Comprende los siguientes aspectos:

- Verificación de las correcciones hechas por el encuestador en terreno generadas en la revisión de los formularios diligenciados.
- Comprobar que las viviendas y hogares a encuestar correspondan efectivamente a la selección muestral.
- Revisar que la aplicación de los **formularios**, al hogar seleccionado, sea acorde con la metodología prevista para esta encuesta.

PERFIL DEL SUPERVISOR

Por las múltiples funciones que debe tener el supervisor es necesario que el funcionario que asuma esta responsabilidad cumpla con las siguientes características:

- Personalidad dinámica.
- Creador e innovador, imaginativo.
- Trabajar en función de resultados.
- Amplia experiencia en manejo y organización de personal.
- Comunicador.
- Buen Capacitador.
- Conocimiento profundo y dominio de los aspectos conceptuales de la encuesta que debe supervisar.
- Tener buenas relaciones interpersonales

- Mayor o igual nivel jerárquico que el personal que dirige
- Motivador
- Tener características de líder y poseer conocimientos acerca de esta conducta.

ACTIVIDADES QUE SE DEBEN CUMPLIR PARA REALIZAR UNA BUENA SUPERVISIÓN DE LA ENCUESTA DE “ACTIVIDADES REALIZADAS POR NIÑOS Y ADOLESCENTES ENTRE 5 Y 17 AÑOS”

1. TRABAJOS DE GABINETE

1. Distribuir las cargas de trabajo diarias o semanales a los encuestadores a su cargo, de acuerdo con la programación del proyecto.
2. Solicitar diariamente un informe a los encuestadores acerca del resultado del trabajo realizado el día anterior.
3. Llevar un registro detallado de las encuestas no logradas a objeto de hacerles un seguimiento en las visitas posteriores.
4. Revisar todas las encuestas logradas, (revisión de cuestionarios), de acuerdo a las pautas establecidas.
5. Llevar registros detallados del rendimiento individual y del grupo de trabajo.
6. Tener registro de los errores y omisiones detectados a cada encuestador a objeto de conversarlos periódicamente con el grupo, para que no se repitan. Esto constituye una de las labores más importantes de la supervisión, porque implica la retroalimentación y reeducación permanente del grupo de encuestadores.
7. Velar por el estricto cumplimiento de las fechas de visitas concertadas con los informantes para la realización de la encuesta.
8. Sostener reuniones periódicas que permitan analizar situaciones y casos especiales, además, de repasar los conceptos que se utilizan en la encuesta, a objeto de mantener permanentemente la uniformidad de criterios que se requiere en la recolección de la información.

2. TRABAJOS DE TERRENO

1. CONTROL DE VISITAS

- 1.1. Verificar que el encuestador efectivamente haya concurrido en forma personal a la vivienda entrevistada.
- 1.2. Comprobar que los informantes de 5 a 17 años sean ellos los que respondieron la encuesta (los niños de 5 a 12 años pueden contestar apoyados por sus padres).
- 1.3. Observar el comportamiento del encuestador al solicitar y hacer la entrevista.
- 1.3. Confirmar que el encuestador haya visitado todas las viviendas de la sección.

2. CONTROL DE CALIDAD (REENTREVISTAS)

- 2.1. Verificar que los encuestadores concurren a todas las viviendas seleccionadas de cada sección.
- 2.2. Comprobar que se hayan determinado correctamente e incluido todos los miembros del hogar en el RPH del cuestionario.
- 2.3. Revisar que las características de cada miembro del hogar hayan sido correctamente investigadas y anotadas. (Calidad del RPH).
- 2.4. Verificar que la encuesta, se haya aplicado a todas las personas que corresponden del hogar.
- 2.5. Controlar que las preguntas sobre ocupación y rama de actividad económica hayan sido anotadas correctamente.
- 2.6. Este aspecto de la supervisión también comprende el reentrenamiento y la constante evaluación del trabajo de los encuestadores a su cargo.

3. CONTROL DE COBERTURA

- 3.1. Verificar que las viviendas encuestadas correspondan a las viviendas seleccionadas en la muestra.

- 3.2. Revisar que todas las viviendas clasificadas en las categorías A1, A3, B2, B3, B4, C1 y C2, hayan sido correctamente catalogadas.
- 3.3. Visitar y/o aplicar todas las medidas permisibles para recuperar las viviendas clasificadas como A1, A2 (rechazos), a objeto de lograr las encuestas de éstas.
- 3.4. Coordinar el transporte del grupo de trabajo, asegurando la oportunidad de los desplazamientos.

4. SUPERVISION DIRECTA AL ENCUESTADOR

La evaluación de este rubro se realiza a través de la observación directa que el supervisor hace de la labor del encuestador.

Este debe tener presente los siguientes aspectos durante la entrevista:

- 4.1. Presentación personal.
- 4.2. Forma en que se presenta en la vivienda seleccionada y ante el informante. (Apertura de la fuente de información).
- 4.3. Explicación de los objetivos de la encuesta y de la razón por la que esa y no otra vivienda ha sido seleccionada en la muestra.
- 4.4. Interés que demuestra por conseguir la encuesta.
- 4.5. Determinación de los informantes adecuados para realizar las entrevistas.
- 4.6. Determinación del número de hogares existentes en la vivienda.
- 4.7. Determinación de los miembros del hogar.
- 4.8. Planteamiento de las preguntas del RPH.
- 4.9. Cumplimiento de la secuencia de las preguntas de la Encuesta.
- 4.10. Detalle para el registro de las preguntas sobre Ocupación, Categoría y Actividad económica.
- 4.11. Forma de finalización de la entrevista.

- 4.12. Manejo general del formulario.
- 4.13. Vocabulario utilizado.
- 4.14. Disposición hacia el trabajo como encuestador.
- 4.15. Disposición hacia la función de supervisión.
- 4.16. Actitud con los informantes.

ALCANCE DE LA SUPERVISIÓN

1. Revisión de cuestionarios

Por tratarse de una actividad de gabinete, debe revisarse concienzuda y analíticamente el 100% de los cuestionarios de las secciones trabajadas.

2. Control de calidad

El control de calidad consiste en comprobar que los datos obtenidos en un hogar sean verdaderos. Se debe efectuar en días posteriores al trabajo del encuestador, cuando se trata de secciones urbanas. En secciones rurales se puede realizar en la misma jornada de trabajo, con posterioridad a la visita del encuestador. Se programará, de tal manera que cada sección de la muestra sea controlada, al menos, una vez, visitando aleatoriamente algunas de las viviendas encuestadas. En las secciones que se supervisa calidad se debe realizar, indirectamente, control de cobertura y de visita.

Se recomienda elegir uno de cada 10 hogares para hacer una reentrevista; es importante que el Supervisor entienda que es el responsable de la calidad y la veracidad de los datos y, por consiguiente, debe verificar toda información que a su juicio deba ser comprobada.

Al visitar un hogar para revisar la información ya recogida por el encuestador, el supervisor explicará la razón de esta nueva entrevista, evitando así posibles molestias.

3. Control de cobertura y de visitas

El objetivo de este tipo de supervisión es verificar la visita efectiva del

encuestador a las viviendas seleccionadas en la muestra, establecer la adecuada ubicación de ellas y la correcta clasificación de las viviendas no logradas. Éstas deben realizarse desfasada del período de trabajo del encuestador.

El Supervisor debe exigir a sus encuestadores la mayor cobertura posible, es decir, un 100% si se tiene entrevistas completas en todos los hogares de la muestra.

Para lograr una buena cobertura de la Encuesta, es necesario que los encuestadores y los supervisores aúnen esfuerzos para obtener la información completa de las personas de cada hogar. Eso implica que se deben hacer las visitas necesarias para conseguir la encuesta completa.

En aquellos hogares donde el encuestador no pueda realizar toda la entrevista en su primera visita, deberá concertar una cita fijando día y hora para volver a obtener la información faltante.

Cuando no encuentre a nadie en el hogar, visitará la vivienda a diferentes horas del día con el objetivo de encontrar a los informantes. También puede averiguar con los vecinos a que hora se encuentran sus ocupantes, para concurrir a realizar las entrevistas.

En caso de rechazo, el supervisor deberá visitar el hogar y tratar de convencer al entrevistado para que suministre la información.

Es necesario prestar especial atención a aquellos encuestadores que reportan muchos casos de no-respuesta (rechazos, entrevistas incompletas, ocupados, moradores ausentes, etc.); es posible que se trate de personas ineficientes o descuidadas en el trabajo o que su técnica de entrevista no sea la más apropiada, por lo que deberá tomar las medidas necesarias para corregir esta situación.

4. Evaluación de entrevista o supervisión directa al encuestador

El supervisor para poder evaluar el trabajo que realiza el encuestador deberá actuar como observador en el momento en que éste entrevista al informante. Eso implica que la evaluación se debe realizar en el marco de la programación habitual del trabajo de levantamiento.

La frecuencia recomendada para efectuar la supervisión directa a los encuestadores, es realizar 2 evaluaciones semanales por encuestador, al comienzo del período de encuestaje. Posteriormente se puede reducir su frecuencia, de acuerdo al comportamiento observado en los encuestadores.

Como no es posible verificar la información de cada cuestionario, se acude a una submuestra de hogares. En esta se hace acompañamiento a aquellos encuestadores que a juicio del supervisor estén cometiendo errores de diligenciamiento u omisiones muy frecuentes.

ASPECTOS QUE EL SUPERVISOR DEBE TENER SIEMPRE PRESENTE

- El número de línea, nombre, edad en años cumplidos, parentesco y sexo. Se consulta y anota a todos los miembros del hogar.
- El último curso aprobado y si estudia actualmente. Se consulta y anota solo a los miembros del hogar de 5 años y más de edad.
- El estado conyugal se pregunta solo a los miembros del hogar de 12 años y más de edad.
- Las preguntas contenidas de la sección 5 del Módulo I, situación de la población de 15 años y más en la semana anterior, tienen como finalidad investigar las características laborales de los miembros del hogar. Éstas deben formularse a todos los miembros del hogar de 15 años de edad y más.
- El Módulo II está compuesto de dos secciones: A. “Educación, percepción y otros” y B. “Uso del tiempo”. Ambas secciones están dirigidas SOLO a las personas de 5 a 17 años, que son miembros del hogar seleccionado. Para responder a estas preguntas se debe realizar una entrevista personal directa al informante al cual están referidas. Por lo tanto, si en el momento de completar el “modulo I” la persona que corresponde no esta presente, se debe acordar una cita posterior para terminar la entrevista.
- La sección USO DEL TIEMPO, al igual que la II A, se debe aplicar en forma directa (entrevista al propio informante), a cada persona entre 5 y 17 miembro del hogar.
- Su finalidad es detectar espacios de tiempo que la persona pudiese estar dedicando a la realización de algún trabajo propiamente tal o alguna actividad que no se considere económica, pero que para los efectos de la encuesta es algún tipo de trabajo infantil o adolescente. También el tiempo dedicado a alguna actividad que los familiares o el propio informante desea mantener bajo reserva por diversos motivos.
- A los niños y adolescentes entre 12 y 17 años se les debe efectuar la entrevista en forma individual y en privado, con excepción de casos especiales que deberá evaluar el propio encuestador al momento de la entrevista. Los niños y niñas de 5 a 11 años, si es necesario, pueden ser entrevistados en compañía de alguno de sus padres o de un adulto del hogar.
- La información de uso del tiempo se debe solicitar para 2 días. Un día hábil y un día Sábado

o Domingo. Para no incurrir en errores al definirlos, en el cuestionario se ha insertado una tabla que indica los días respecto de los cuales solicitar la información según el día en que se realiza la encuesta.

- La información debe ser registrada anotando la cantidad de horas y minutos que la persona dedicó a cada actividad realizada.
- Las actividades 1 a 20, deben anotarse en cantidad de horas y minutos y se debe totalizar la suma en la última columna del cuadro Uso del Tiempo.

- PASAN AL MODULO III A, LAS PERSONAS DE 5 A 17 AÑOS, QUE CONTESTARON:

Módulo I	Sección 5	alternativas 1, 2, 3 y 4 de la pregunta 10 (E)
Módulo II	Sección A	Alternativa SÍ de la pregunta 8
Módulo II	Sección B (Uso del tiempo)	actividades 11 a 18 y/o 20.
Módulo II	Sección B	alternativa SÍ de la pregunta 5

- PASAN AL MODULO III B, LAS PERSONAS DE 5 A 17 AÑOS, QUE CONTESTARON:

Módulo I	Sección 5	alternativa 2 de la pregunta 11 (F)
Módulo II	Sección B (Uso del tiempo)	6 horas y más en la pregunta 3

- CONTINUAN CON MODULO III C, LAS PERSONAS DE 5 A 17 AÑOS, QUE CONTESTARON:

Módulo I	Sección 5	alternativas 5 y/o 6 de la pregunta 10 (E)
Módulo II	Sección B (Uso del tiempo)	actividad 19.

- LA APLICACIÓN DE CADA MÓDULO SE DEBE EFECTUAR COMO SE INDICA:

MODULO I

Preguntas 1, 2, 3	Se aplican a todos los hogares.
Pregunta 4 (RPH)	Se aplica a todos los hogares y a todos los miembros del hogar.
Pregunta 5	Se aplica a todos los miembros del hogar de 15 años y más, de los hogares en que existen personas de 5 a 17 años.

MODULO II

Parte A y Parte B:	Se aplican a todas las personas de 5 a 17 años. (Entrevistas individuales).
--------------------	---

MODULO III

Se aplica a personas de 5 a 17 años que hayan contestado las preguntas que los derivan a este módulo.

Parte A:	Para quienes trabajan o piden plata.
Parte B:	Para quienes realizan quehaceres del hogar.
Parte C:	Para los que buscan trabajo.
Parte D:	Se aplica a padres, parientes o tutores, por cada persona de 5 a 17 años que contesta el Módulo III A, B y C.

PRINCIPALES SITUACIONES DE APOYO A LOS ENCUESTADORES

- Cuando las direcciones seleccionadas no correspondan al directorio.
- Cuando por cualquier razón no se logra ubicar en el terreno la sección o alguna vivienda seleccionada.
- Cuando hay viviendas ubicadas en condominios o edificios en que el conserje o vigilantes no permitan el acceso.
- Cuando la cartografía no corresponda con la identificación de la sección.
- Cuando no se encuentren los menores que se deben entrevistar, después de varias visitas a la vivienda.

PAUTA PARA LA REVISION DE LAS ENCUESTAS LOGRADAS

1. Revisar el traspaso de los códigos de identificación desde la carpeta de sección al cuestionario.
2. Comprobar que el número de la vivienda, sea el mismo que el del directorio de viviendas seleccionadas.
3. Verificar que el número de hogar sea correlativo dentro de la vivienda, deben haber tantos formularios numerados correlativamente, como hogares tengan la vivienda.
4. Revisar legibilidad de la escritura, (letra y números).
5. Verificar orden de anotación de los miembros del hogar.
6. Comprobar que estén bien contabilizados los menores y adolescentes de 5 a 17 años
7. Examinar que todas las personas a entrevistar estén en los módulos correspondientes y todas las preguntas contestadas.
8. Verificar que todos los datos de la RPH estén respondidos y que el tamaño de los códigos sea consecuente con el tamaño de los recuadros.
9. Siempre debe registrarse la fecha de la entrevista y el nombre y firma del encuestador que logró la encuesta.
10. Comprobar que todas las personas de 5 a 17 años anotadas en la RPH tengan su respectiva hoja de entrevista contestada. Debe existir coincidencia plena entre el nombre y N° de línea de cada persona con la RPH.
11. Revisar que las secuencias que indica el propio cuestionario, a través de los saltos que se señalan, esté completa y correcta.
12. Verificar que las observaciones anotadas, si las hay, sean concordantes con la información registrada en el cuestionario.
13. El recuadro control de visitas debe figurar con la información que en él se solicita.
14. Cualquier otra que indiquen los responsables de la encuesta.