

**DIRECCION GENERAL DE ESTADISTICA Y CENSOS**

**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

**ENCUESTA ANUAL DE HOGARES**

**2008**

**MANUAL DEL**  
**RECEPCIONISTA / SUPERVISOR**

**DIRECCION GENERAL DE ESTADISTICA Y CENSOS  
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

**ENCUESTA ANUAL DE HOGARES – AÑO 2008**

**OBJETIVOS**

La Dirección General de Estadística y Censos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires realiza la séptima onda de la Encuesta Anual de Hogares correspondiente al año 2008.

Su objetivo es la actualización de la información recabada sobre temas de interés para las políticas públicas, tales como Trabajo, Salud, Educación, Vivienda, entre otros.

Los resultados obtenidos sobre la situación de los hogares y de la población residente en la Ciudad, permite conocer en profundidad su problemática, posibilitando de esta manera elaborar y delinear proyectos acordes con las necesidades, brindando respuestas satisfactorias a las mismas, tendientes a una mejor calidad de vida.

## **MANUAL DEL RECEPCIONISTA**

En su trabajo dependerá directamente del Subcoordinador, siguiendo la línea de estructura de cargos.

Deberá informar diariamente a éste sobre los avances del Operativo y sobre cualquier dificultad que se presente durante la realización del relevamiento.

Así mismo deberá informar al Subcoordinador si encuentra algunos domicilios que correspondan a Inquilinatos, Hoteles y Pensiones, Casas y Fábricas Tomadas, los que estarán dentro de la réplica 8.

Los datos a los que tenga acceso en el desempeño de su tarea son de carácter confidencial y reservado y están amparados por el Secreto Estadístico que establece la Ley N° 17.622/68. Por lo tanto:

- No deberá divulgar o comentar la información a la que tenga acceso en cumplimiento de su función de Recepcionista.
- No podrá delegar su función o responsabilidad en otra persona.
- Deberá controlar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Secreto Estadístico por parte de todo el personal a su cargo.

## **INTRODUCCION**

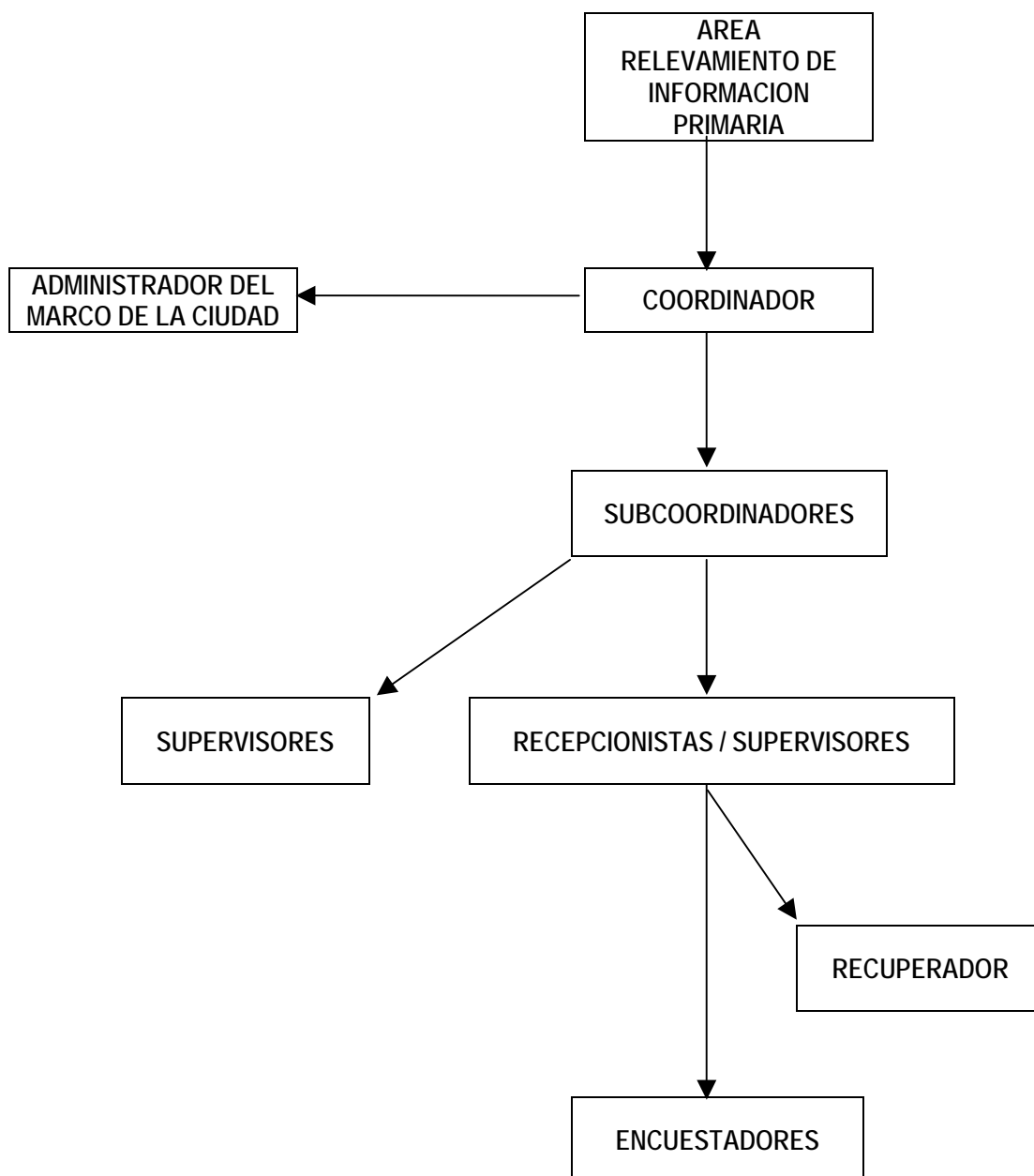
Es el responsable de la calidad del trabajo de campo realizado por el equipo de Encuestadores a su cargo.

Estará en contacto directo con los Encuestadores y Recuperadores asignados, para orientarlos, resolver los inconvenientes que pudieran plantearse en cualquier momento del operativo y garantizar la calidad de los datos recogidos en campo por el equipo de trabajo.

Las tareas que Ud. deberá realizar como Recepcionista se dividen en tres etapas:

- 1- Previas al Relevamiento.
- 2- Durante el Relevamiento
- 3- Posterior al Relevamiento

### ESTRUCTURA DEL ORGANIGRAMA DE LA EAH 2007



## **1-TAREAS PREVIAS AL RELEVAMIENTO**

### **CAPACITACION**

Para tomar conocimiento sobre su tarea Ud. deberá leer el Manual del Encuestador y el Manual del Recepcionista.

Posteriormente asistirá a los Cursos de Capacitación del personal que participa en el Operativo, en los días y horarios que se establezcan, donde se profundizarán los contenidos de la Encuesta.

### **ETIQUETADO Y ORGANIZACIÓN DE FORMULARIOS Y SOBRES**

Separará los formularios S1 de las réplicas 1, 2, 5 y 6 que salieron a campo en 2007 y los ordenará por réplica, comuna y UP. Verificará contra la Planilla de recepción que estén todos los formularios, y que no haya formularios que no estén en la planilla de recepción. Es decir, deben coincidir los domicilios y el número de encuesta registrado en la planilla de recepción con los formularios etiquetados.

A posteriori separará los formularios correspondientes a los reemplazos y los entregará a su subcoordinador.

Será responsable de etiquetar los formularios de las réplicas 3 y 4, que corresponden a una nueva selección de viviendas. Luego los ordenará por réplica, comuna, lote y UP, controlará que no falte ni sobre ninguno.

Etiquetará las cartas al vecino que el encuestador entregará en mano, junto con el díptico.

### **ENTREGA Y CONTROL DE MATERIALES**

Recibirá del Subcoordinador del cual depende, los materiales que Ud. y el personal a su cargo (Encuestadores y Recuperadores), utilizarán durante el Operativo

Distribuirá los correspondientes a cada uno de ellos:

- Credencial.
- Elementos de escritura.
- Planillas Hoja de Ruta del Encuestador.
- Cuestionarios S1, A1 e Individuales.
- Avisos de Visita
- Cartas al vecino
- Dípticos.
- Nota a la Policía

Completará la parte “Control de Formularios” (al pie de la Planilla de Liquidación y Control), registrando la cantidad de Formularios S1, A1 e I1 en blanco suministrada a cada Encuestador o Recuperador a su cargo durante el relevamiento.

### **ASIGNACIÓN DE LOTES**

El Subcoordinador le informará la asignación de lotes correspondientes a los Encuestadores para cada réplica.

### **PLANIFICACION DE CRONOGRAMAS DE ENTREGA**

Con antelación de la salida a campo, programará con el Subcoordinador el Cronograma de Recepción y Entrega de carga de trabajo de cada Encuestador y Recuperador.

### **CONTROL DE DOCUMENTACIÓN**

Controlará que los Encuestadores y Recuperadores a su cargo presenten el seguro correspondiente antes de salir a campo.

## **2- TAREAS DURANTE EL RELEVAMIENTO**

### **DEVOLUCIÓN EVALUACIÓN A LOS ENCUESTADORES**

Luego de la corrección de las evaluaciones, comunicará el resultado a los encuestadores y recuperadores, y los recapacitará en los puntos que hayan sido mal respondidos. Luego las devolverá a la Coordinadora.

### **CRONOGRAMAS DE ENTREGA**

En el primer día de Relevamiento comunicará a cada una de las personas a su cargo los días y horarios de recepción y entrega de material, que deberá fijarse entre las 9 hs. y las 17 Asimismo, acordará las pautas de trabajo y los contactos telefónicos que mantendrán durante los días de trabajo en campo, a fin de comunicar el estado parcial del relevamiento y resolver dudas o dificultades que pudieran presentarse en el recorrido.

Se deberán respetar estrictamente los tiempos de cada réplica (una réplica = una semana) salvo expresa indicación de la coordinación.

### **SUMINISTRO DE MATERIALES**

En su tarea deberá asegurar que cada Encuestador y Recuperador que tenga a su cargo, disponga de los materiales necesarios para salir a campo en los plazos previstos.

Al finalizar cada recepción sustituirá los Formularios S1, A1 e I1 utilizados por formularios en blanco y lo anotará en la Planilla de Liquidación de Encuestas y Control de Formularios.

Antes de la rotación, repondrá los formularios utilizados por el encuestador.

Detallar la cantidad de formularios que deben entregar, y cantidad de S1 según la réplica

### **ENTREGA DE CARGA**

Ud. deberá entregar a cada Encuestador la carga de trabajo correspondiente, donde estarán consignados los domicilios a encuestar durante esa semana.

### **RECEPCION**

Al finalizar cada semana de relevamiento recibirá de cada Encuestador los Cuestionarios tanto de las realizadas como las no realizadas, completará con los datos extraídos de los mismos la Planilla de Recepción correspondiente a cada lote, prestando especial atención al registro de los mismos.

Realizará la Recepción de los formularios entregados por los Encuestadores y Recuperadores.

El objetivo de esta tarea es corroborar la calidad de la información consignada, la completitud de los datos y la consistencia y flujo de las respuestas.

**Si debe realizar alguna corrección, tachará la anotación incorrecta con una línea, y registrará al lado la anotación correcta, sin escribir por encima del registro del encuestador. Es muy importante que no borre la información original, sino que efectúe la corrección tachando con un solo trazo, y escribiendo claramente lo que corresponda. En el caso que deba realizar anotaciones en los Cuestionarios utilizará tinta azul.**

Es conveniente estos controles sean realizados en presencia del Encuestador, ya que en el caso de surgir dudas respecto a los registros, éste podrá aclararlos y hacer las correcciones necesarias.

Al realizar esta tarea, deberá indicar al Encuestador la forma de registrar la información correctamente, para que el error no se repita durante su posterior trabajo en campo.

Si aparecen discordancias que no puede subsanar o bien el Encuestador no tiene una respuesta precisa, se resolverá si el Encuestador vuelve a campo o si se envía al Recuperador o el Supervisor para su corrección o completitud.

**No omita consultar con su Subcoordinador cualquier duda acerca de la calidad de alguna encuesta antes de embolsarla para enviar a ingreso.**

### **Formularios de Encuestas Realizadas:**

Verificará en presencia del Encuestador los datos de las carátulas, prestando especial atención a la ubicación geográfica de cada domicilio seleccionado, en el Formulario de Seguimiento (S1). Controlará **que sean los mismos datos los consignados en el de**

**Vivienda (A1) y en cada Formulario Individual (I1) de los miembros que lo conforman.** Controlará cada carátula contra hoja de ruta. De este modo, si se comete un error en una carátula, éste no será trasladado a las demás. Preste especial atención a que el número de Comuna sea el correcto.

En los formularios de Encuestas Efectivas, realizará los controles de la información registrada en los Cuestionarios correspondientes a cada hogar que habite ese domicilio, debiendo constar un formulario de S1 y un A1 para cada hogar y tantos formularios Individuales como miembros integrantes del grupo familiar que lo conforme. Controlará que tanto la cantidad como el Número de Miembro que esté registrado en el Formulario de Seguimiento Hogar, corresponda al consignado en el Formulario Individual de cada uno de ellos.

**Formularios de Encuestas Parcialmente Realizadas (Cód. 10):**

Si en los formularios faltan datos imprescindibles y el Encuestador manifiesta haber agotado todos los recursos para completarlos, se le asignará a la Encuesta el código 10 (Parcialmente Realizado Pendiente) y se consultará con el Subcoordinador, quien determinará los pasos a seguir (recuperación telefónica o recuperación en campo por Recuperador o Supervisor)

Si no se logra completar la encuesta, el código pasará a ser 18 (Parcialmente realizada definitiva), y debe ser entregada a su Subcoordinador.

**RAZON POR LA CUAL NO SE REALIZO LA ENTREVISTA**

Verificará que estén completos los códigos de No Realizada y sus causas, determinando la razón por la cual no se ha completado. Deberá estar especificado en observaciones, cómo se obtuvo la información (fuentes, referencias). Esta información deberá concordar con el código registrado. En las encuestas no realizadas por Morador Ausente (cod. 7), verificará que el Encuestador haya realizado por lo menos tres visitas al domicilio, consignando día y horario de cada una, (deben haber sido realizadas en diferentes horarios y una al menos en fin de semana) al sólo efecto de advertir al encuestador, ya que igualmente debe ir a recuperación. El código 9.2 deberá tener igual tratamiento que los Códigos 7 y 8

**En las réplicas 1 y 2, los códigos de no respuesta se deben registrar en la 2° Participación, en las réplicas 3 y 4, en la 1° Participación, en las réplicas 5 y 6 en la 3° participación.**

**COMPLETAMIENTO DE PLANILLAS DE RECEPCIÓN** Para efectuar la recepción y control del material, deberá tener organizadas las Planillas con la carga de trabajo correspondiente a cada Encuestador o Recuperador, la cual irá completando con los resultados obtenidos. Deberán estar todas las columnas completas según corresponda.

En caso de discrepancia en la dirección, se registrarán los resultados correctos luego de la verificación de los mismos por parte del Administrador del Marco de la Ciudad. Es importante que cualquier modificación sea registrada en la planilla de recepción



- 1- Si se trata de una Encuesta Efectiva, completará con una cruz el casillero de Realizadas. ( REA )
- 2- Consignará la cantidad de Hogares y Población que corresponda a ese domicilio.
- 3- Se registrará la fecha de salida a campo de cada UP
- 4- Si la Encuesta es No Realizada dentro de los Códigos de 1 a 6 ó 9, registrará en esta columna el N° de Código que indique el motivo por el cual no ha sido realizada, también incluirá su causa que son las opciones detalladas en el formulario. Ej.: Deshabitada por venta o alquiler consignará 1.1.  
En los casos que los códigos sean rechazos (8), ausencia (7) o 9.2 (duelo, alcoholismo, discapacidad, etc) deberá dividir en forma diagonal a la mitad el casillero a fin de tener lugar para completar en rojo la información recibida del recuperador cuando sea necesario.
- 5- Las encuestas incompletas (falta de datos importantes, falta de algún individual, etc) serán consignadas en la planilla con el código 10 y consultadas con el subcoordinador, quien determinará los pasos a seguir. En el caso de que el Recuperador no pueda completarla, se le asignará el código 18 (incompleta definitiva) y será entregada a la Subcoordinadora quien la derivará a la Coordinación. Si los datos son recuperados por la recepción en forma telefónica, se deberá supervisar el resto de la encuesta, registrando la misma en la planilla de supervisión correspondiente.(Sup.T). Si como resultado de la supervisión modifica algún dato, lo registrará en birome azul, tachando con un trazo lo registrado por el encuestador.  
En caso de cód. 10 o 18 **NO** debe colocar la cruz de realizada, ni cantidad de hogares y miembros
- 6- Cabe destacar que el Cód. 6, error de listado, tendrá una columna aparte, debiendo prestar atención especial a estos casos, ya que dichos domicilios tendrán un tratamiento particular.
- 7- Si la encuesta ha sido aceptada deberá consignar en los casilleros respectivos la fecha de recepción y el código del encuestador.
- 8- Las columnas subsiguientes sólo serán utilizadas para las Encuestas que hayan sido entregadas al Recuperador, señalándolas con una cruz color rojo y luego consignando el código del Recuperador. Utilizará color azul cuando el recuperador cumple funciones de encuestador
- 9- Una vez terminada la recepción **diaria** de las encuestas procederá a entregar las Planillas de Recepción al Subcoordinador para su posterior ingreso al área del

Administrador del marco de la Ciudad, las que deberán retirarse al día siguiente del mismo lugar.

**PLANILLA DE LIQUIDACIÓN Y CONTROL DE FORMULARIOS** Administrará una Planilla de Liquidación y Control por cada encuestador o recuperador (si cumple dos funciones, **abrirá una por función**). Antes de retirarse el encuestador, se asegurará de que éste firme en conformidad la Planilla de Liquidación y Control. Esta planilla deberá guardarse, al finalizar la recepción, en la carpeta de “Planilla de Liquidación de Encuestas y Control de Formularios” en orden alfabético. Para facilitar dicho orden, registrará al pie de la planilla primero el nombre y luego el apellido.

Si un encuestador recupera, o un recuperador realiza encuestas o altas, abrirá otra planilla. En el encabezamiento tachará la función que no corresponde.

En los casilleros correspondientes a cada encuesta realizada y a cada recorrido, **registrará los 4 últimos dígitos de la encuesta.**

Los recorridos (encuestas no realizadas), se registrarán en la parte superior del renglón los 2 dígitos del código de no respuesta.

En las columnas “Total” registrará la cantidad de encuestas o recorridos anotados en ese renglón.

En el caso de hogares múltiples, circulará el número de encuesta y consignará en la columna DH el total de los mismos. Ejemplo: si un encuestador encuestó 8 viviendas y en una de ellas hay un hogar doble, en la columna “Enc” registrará 8 y en la columna “DH” 1.

En caso de recepcionar más de una Comuna, anotará las encuestas en renglones diferentes. No olvide anotar claramente su nombre en la columna correspondiente.

En la planilla deberán estar consignadas TODAS las encuestas recibidas y el Encuestador deberá firmar su conformidad antes de retirarse ya que sólo se pagarán las encuestas que figuren con firma en la planilla.

Las encuestas realizadas por el encuestador y el recuperador deberán ser entregadas contra remito controlado y firmado por el recepcionista.

### **CONSULTA DE ERRORES DE LISTADO**

En caso de errores de listado se procederá de la siguiente manera:

- 1- El encuestador deberá informar inmediatamente ya sea personal o telefónicamente
- 2- El recepcionista completará la Planilla de Errores de Listado de la comuna correspondiente. En todos los casos deberá quedar registrado en la misma.

- 3- El Administrador del Marco de la Ciudad resolverá los códigos 6.1 (no existe lugar físico), 6.2 (no es vivienda) y 6.4 (otro) y volcará en dicha planilla la resolución del problema.
- 4- El Recepcionista informará al Encuestador cómo proceder.
- 5- **Código 6.3:** Si en el domicilio listado el Encuestador encontrara más de una vivienda bajo la misma dirección, no deberá realizar la entrevista. Luego de completar la Planilla de Errores de Listado, el Recepcionista informará al Subcoordinador, quien se hará cargo.

### **RECEPCIÓN DE ENCUESTAS DE VILLA**

Las encuestas realizadas en villa serán distribuidas entre los recepcionistas por el subcoordinador, para la verificación de la secuencia y completitud de los mismos, asegurando así la calidad de los datos recogidos.

### **RECAPACITACION**

Al detectar errores sistemáticos en la administración del cuestionario por parte de algún Encuestador o Recuperador, será su responsabilidad recapacitarlo analizando e informando sobre la forma correcta de completar el formulario según las instrucciones del Manual.

### **ARMADO DE BOLSAS**

Las encuestas recepcionadas deberán ser ordenadas en forma ascendente por número de encuesta y guardadas en bolsas, separando previamente las destinadas a supervisión que le serán indicadas por el Subcoordinador, a quien se las entregará. Confeccionará la Planilla de Entrega de Encuestas Realizadas (F-ARIP-06). Entregará al Subcoordinador la bolsa y la planilla, que serán controladas en su presencia.

**No embolsar los formularios con código 10 (Parcialmente Realizado Pendiente)**

### **FORMULARIOS CON ERRORES DETECTADOS DURANTE EL PROCESAMIENTO**

Serán devueltos al Recepcionista aquellos formularios en los que se detecten inconsistencias en el procesamiento de datos, debiendo resolver los mismos con el Encuestador que ha realizado el relevamiento o telefónicamente con el hogar. **En caso de que telefónicamente detecte algún dato que deba ser modificado, y que no es el motivo de consulta, informará a la Coordinación ya que ese formulario fue previamente ingresado.**

Una vez resueltos serán remitidos nuevamente al Subcoordinador o Coordinador para continuar con el circuito establecido.

## **PLANILLAS HOJA DE RUTA DEL RECUPERADOR**

Luego de la recepción de cada Encuestador, verterá en la Hoja de Ruta del recuperador los códigos 7, 8 y 10 y entregará dicha planilla al subcoordinador, quien resaltará los domicilios con prioridad para la recuperación y se la devolverá.

Si una encuesta que se mandó a recuperación pasa a ser no encuestable, deberá entregar esta encuesta al subcoordinador para ser supervisada, como todas las no encuestables.

## **RECEPCIÓN DEL RECUPERADOR**

Recuperar es revisitar los domicilios encuestables en los cuales el Encuestador no realizó la entrevista.

El subcoordinador le informará, de acuerdo a las prioridades, si es necesario mandar a recuperar el lote en esa réplica. También indicará en qué casos deberá entregar al Recuperador los formularios de los códigos 9.2 (duelo, alcoholismo, discapacidad, etc) y 10 (Parcialmente Realizado Pendiente).

Ud. proporcionará al Recuperador las Hojas de Ruta con los domicilios con códigos 7 (Morador Ausente), 8 (Rechazo), 9.2 (duelo, alcoholismo, discapacidad, etc) y 10 (Parcialmente Realizado Pendiente) que tienen prioridad, resaltados por el Subcoordinador, y los formularios originales de los domicilios.

Recepcionará los formularios correspondientes a los domicilios en los cuales el Recuperador no pudo llevar a cabo la entrevista y por lo tanto continúan siendo código 7, 8, o 9.2 constatando que estén correctamente completados, con el código y nombre del Recuperador, la confirmación o modificación del código de no respuesta y las observaciones pertinentes. Todo lo atinente a las recuperaciones se asentará en color rojo.

**Los formularios de los domicilios resaltados no pueden ser retenidos por el recuperador más de una semana, dado que hasta que no se registre tal información, no se darán de alta la /s reserva /s correspondiente /s.**

Si se confirma el código de No Respuesta, será asentado en **la Planilla de Recepción** en el mismo casillero donde figura el resultado que obtuvo el encuestador. Si cambia el código de No Respuesta, debe registrarse en la columna que corresponda. En la columna “código de Recuperador” deberá consignarse, **para cada encuesta**, el código que identifica al Recuperador.

Entregará al Subcoordinador en un folio los formularios de Encuestas No Realizadas devueltos por el Recuperador.

Realizará la Recepción de las Encuestas recuperadas.

Volcará los resultados en las planillas de recepción con lapicera roja. Los formularios con código 10 que no pudieron ser completados pasarán a tener código 18 (Parcialmente Realizada Definitiva)

**No se incluirán en la bolsa los código 18, éstos deberán ser entregados al subcoordinador.**

Una vez concluida la recepción, completará la Planilla de Liquidación de Encuestas y Control de Formularios, remplazará los formularios utilizados por formularios en blanco y lo registrará en la parte “Control de Formularios” de la Planilla.

### **PLANILLAS HOJA DE RUTA DEL SUPERVISOR**

Deberá completar los siguientes datos:

- Código del encuestador
- . Códigos 1 a 6.
- . Encuestas aleatorias efectivas. (Fecha y hora en que fue realizada)
- Reemplazos a las aleatorias no efectivas.
- Supervisiones dirigidas (especificar datos faltantes o dudosos)
- Tachar todo lo que no va a supervisión.

### **SUPERVISIÓN DE LA RECUPERACIÓN**

Supervisará telefónicamente el 20 % de las encuestas recuperadas, completando la planilla correspondiente y entregará las mismas al Subcoordinador.

### **UNIDADES PRIMARIAS CAIDAS**

El equipo de coordinación le informará las UP que tienen prioridad para su recuperación. Sólo se darán de alta las reservas en aquellas UP en las cuales TODOS los domicilios con código 7, 8, 9.2 y 10 cuenten con el código del encuestador y del recuperador o supervisor, y en el caso que Muestreo determine que es necesario. Los domicilios no encuestables no justifican altas. El recepcionista informará al Subcoordinador el estado de situación.

## **ALTAS**

Será su tarea registrar en la Planilla de Recepción, las Altas otorgadas a las reservas de cada UP, que le sean informadas por el Subcoordinador.

Estos domicilios deberán ser informados al Encuestador que está realizando el relevamiento en la zona en ese momento, para concretar la realización de las mismas. **No se debe completar formulario S1 para las altas No Realizadas, salvo que en el 2007 hayan sido efectivas**

Las altas realizadas serán embolsadas por separado y entregadas al Subcoordinador para su supervisión.

## **INQUILINATOS:**

Si un encuestador detecta un inquilinato, hotel, pensión, casa o fábrica tomada en las réplicas 1 a 6, debe completar el formulario S1 con motivo de no realizada 9.1

El recepcionista completará la planilla de recepción, y derivará el caso inmediatamente a la coordinación con su respectivo formulario.

Si el Encuestador confunde una pensión, inquilinato o casa/fábrica tomada con un Hogar Múltiple y realiza la encuesta, debe ser informado inmediatamente el coordinador, quien determinará los pasos a seguir. **Esta encuesta NO DEBE SER EMBOLSADA ni registrada en la planilla de liquidación.**

## **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:**

Redactar y elevar al Subcoordinador, luego de cada rotación, una Planilla de Informe de Evaluación de desempeño de Encuestadores y Recuperadores que ha recepcionado.

## **3- TAREAS POSTERIORES AL RELEVAMIENTO**

### **CIERRE DE PLANILLAS**

Una vez finalizado el Relevamiento en Campo, Ud. deberá hacer entrega a su Subcoordinador de las Hojas de Recepción de las Réplicas 1 a 6 completadas con los datos solicitados en cada una de ellas y con los resultados obtenidos al Cierre del Operativo.

### **RECOLECCION Y ENTREGA DE MATERIAL SOBRANTE:**

Solicitará a los Encuestadores y al Recuperador la devolución de todo el material con el que cuenta al finalizar el Operativo, Ej.: Planillas, Cartografía, Credenciales, Formularios en blanco, etc., que será entregado al Subcoordinador.