



**DIRECCION GENERAL DE ESTADISTICA Y CENSOS**

**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

**ENCUESTA ANUAL DE HOGARES**

**AÑO 2005**

**MANUAL DEL RECEPCIONISTA**

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

**ENCUESTA ANUAL DE HOGARES – AÑO 2005**

**OBJETIVOS**

La Dirección General de Estadística y Censos de la Ciudad de Buenos Aires realiza la cuarta onda de la Encuesta Anual de Hogares correspondiente al año 2005.

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**

## **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 del CGP asignado, 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.

El Recepcionista tendrá asimismo el rol de Supervisor, realizando en campo supervisión de las Encuestas Aleatorias y Dirigidas.

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

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

Cada Recepcionista tendrá a su cargo el relevamiento realizado dentro del CGP asignado, incluyendo domicilios que pertenezcan a Inquilinatos, Hoteles y Pensiones, los que estarán dentro de la réplica 8.

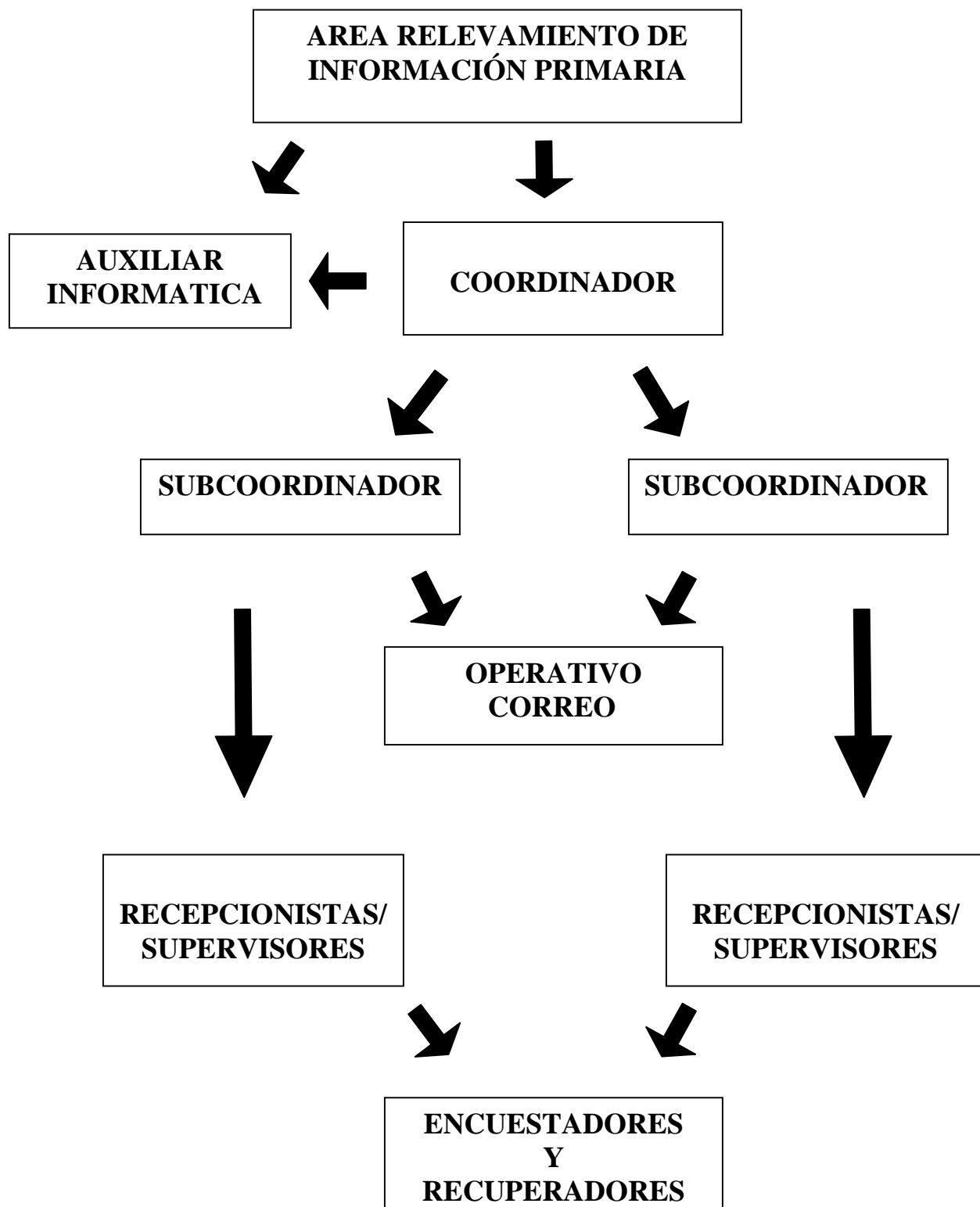
Los datos a los que tenga acceso en el desempeño de su tarea son de carácter confidencial y reservado y están amparados por el Secreto Estadístico que establece la Ley N° 17.622/68. Por lo tanto:

- No deberá divulgar o comentar la información a la que tenga acceso en cumplimiento de su función de Recepcionista/Supervisor.
- 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.

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 2005**



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

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.

### **● OPERATIVO DE CORREO**

Recepcionará del Subcoordinador, las planillas Recorrido del Correo del CGP a su cargo, en las que se habrán consignado los resultados obtenidos durante la entrega de las Cartas de Presentación en los domicilios seleccionados en la muestra, con anterioridad al inicio del Operativo.

Estos resultados serán transmitidos en forma clara y detallada al Encuestador que corresponda visitar la vivienda, brindando toda la información recabada previamente, la que deberá transcribir en su Planilla de Hoja de Ruta.

### **● ENTREGA 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.

Deberá distribuir los correspondientes a cada uno de ellos:

- Credencial.
- Elementos de escritura.
- Cartografía.
- Planillas Hoja de Ruta del Encuestador.
- Cuestionarios de Vivienda
- Cuestionarios Individuales
- Formularios Encuestas No Realizadas
- Avisos de Visita.
- Cartas de Presentación (no entregadas por correo) y en blanco.
- Planillas S1. ( Planillas de Supervisión )
- Planillas R1. ( Planillas de Recuperación )
- Planillas de Liquidación. ( Encuestadores y Recuperadores )

En relación a la entrega de Cuestionarios en blanco, Ud. deberá completar la Planilla Control de Formularios, registrando la cantidad suministrada y utilizada por cada Encuestador o Recuperador durante el relevamiento realizado en su CGP, la que será entregada a su Subcoordinador, una vez que éste haya concluido su tarea en la zona y sea rotado a otro CGP.

## ● **ASIGNACIÓN DE LOTES**

Ud. deberá asignar a cada Encuestador el lote que relevará durante las dos primeras replicas.

Al producirse la rotación de Encuestadores a otro CGP, será el Subcoordinador quien informará la asignación del lote correspondiente a cada uno de ellos.

## **2- TAREA DURANTE EL RELEVAMIENTO**

### ● **TAREAS DEL RECEPCIONISTA-SUPERVISOR**

Al inicio del Operativo, deberá seleccionar dentro de la primera réplica a realizar ( que este año será la Replica 3), y por única vez, un domicilio del CGP a su cargo, extraerla de la carga de éste y efectuarla en campo. El control de la confección y calidad de los datos recabados será evaluada por el Sub-coordinador

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

Además, debe garantizar que las encuestas que han sido aceptadas cumplan con determinados requisitos de completitud y coherencia.

Al finalizar cada semana de relevamiento recibirá de cada Encuestador los Cuestionarios de Realizadas y No Realizadas, completará con estos datos la Planilla de Recepcionista / Supervisor correspondiente a cada lote.

En presencia del Encuestador verificará los datos de las carátulas, prestando especial atención en la ubicación geográfica.

Si se trata de un formulario de No Realizada, verificará que esté completo uno de los casilleros de los códigos de No Realizada determinando la razón por la cual no se ha completado.

Respecto a los formularios de Encuestas Efectivas, realizará los controles de la información registrada en los Cuestionarios correspondientes a cada hogar que habite en ese domicilio, debiendo constar un formulario de Vivienda para cada hogar y tantos formularios Individuales como miembros integrantes del grupo familiar que lo conforme.

El objetivo de esta tarea es corroborar la calidad de la información consignada, la consistencia y flujo de las respuestas, lo que facilitará las etapas de Codificación e Ingreso de datos. También servirá para analizar y evaluar el desempeño de cada Encuestador.

Es muy importante que realice estos controles en presencia del Encuestador, ya que en el caso de surgir dudas respecto a los registros, éste podrá ayudarlo a 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 debe realizar alguna corrección, tachará la anotación incorrecta, y en el caso que deba realizar anotaciones en los Cuestionarios utilizará tinta Azul. Es muy importante que no borre la información original, sino que efectúe la corrección tachando y escribiendo claramente lo que corresponda.**

Si aparecen errores que no puede corregir o bien el Encuestador no tiene una respuesta precisa, no se aceptarán los formularios, debiendo ser devueltos al Encuestador, para su corrección o completitud.

Si esta situación no ha sido resuelta por el Encuestador, Ud. deberá informar al Subcoordinador, quien decidirá los pasos a seguir y el curso de la Encuesta.

Es fundamental el control de la ubicación geográfica de cada domicilio seleccionado, en el Formulario de Vivienda y Hogar, debiendo verificar que sean los mismos datos los consignados en cada Formulario Individual de los miembros que lo conforman.

Controlará que tanto la cantidad como el número de miembro que esté registrado en el Formulario de Hogar, corresponda al consignado en el Formulario Individual de cada uno de ellos.

Respecto al registro en las Planillas de Recepcionista/Supervisor, deberá ir completando el renglón correspondiente a cada domicilio, sólo en el caso de aceptar la Encuesta, ya sea Efectiva o No Realizada.

Deberá corroborar los datos de ubicación geográfica entre los Formularios y el consignado en la planilla. En caso de discrepancia, luego de la verificación de los mismos, se registrarán los que hayan resultado correctos en la planilla.

- 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 correspondan a ese domicilio.
- 3- Si la Encuesta es no realizada dentro de los Códigos de 1 a 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 a la derecha del formulario de Entrevista no Realizada. Ej.: Deshabitada por venta o alquiler consignará 11.  
En los casos que los códigos sean rechazos (8) o ausencia (7) deberán dividir en forma diagonal a la mitad el casillero para tener lugar para completar la información recibida del recuperador cuando sea necesario.
- 4- 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 con el Sub-coordinador.
- 5- Si la encuesta ha sido aceptada deberá consignar en los casilleros respectivos la fecha de recepción y el código del encuestador.
- 6- Las columnas subsiguientes sólo serán utilizadas para las Encuestas que hayan sido entregadas al Recuperador, señalándolas con una cruz y luego consignando el código del Recuperador
- 7- En la columna de Aleatorias estarán indicadas las Encuestas que se deberá efectuar la supervisión.

Una vez terminada de recepción de las encuestas se procederá a entregar las planillas al sector del auxiliar de informática para su posterior ingreso.

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

Con antelación de la salida a campo, programará con el Sub-coordinador el Cronograma de Recepción y Entrega de carga de trabajo de cada Encuestador (comunes y de inquilinato) y Recuperador afectado a su CGP.

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, 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.



## ● **ENTREGA, RECEPCION Y CONTROL DEL MATERIAL**

Ud. deberá asignar a cada Encuestador la carga de trabajo correspondiente, donde estarán consignados los domicilios que deberá encuestar durante esa semana, transmitiendo toda la información recibida del personal de correo respecto a estas viviendas, como así también cualquier otro dato de interés sobre ubicación, dificultades en la zona, etc., que pudieran facilitar el ingreso del Encuestador o Recuperador al domicilio seleccionado.

Realizará la Recepción y Control de los formularios entregados por los Encuestadores y Recuperadores que trabajen en su CGP.

Las encuestas realizadas en las salidas a villa serán repartidas entre todos los recepcionistas por el sub-coordinador, verificando la secuencia y completitud de los mismos, asegurando así la calidad de los datos recogidos.

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

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 datos solicitados respecto a los resultados obtenidos, llevando así un registro sobre la tarea realizada por cada uno del personal a su cargo.

En el caso de tratarse de un formulario de No Realizada, por Morador Ausente (cod. 7), verificará que haya realizado por lo menos tres visitas al domicilio, consignando día y horario de cada visita.

Si el domicilio no es encontrado, es de difícil acceso, etc., consultará estos casos con el Subcoordinador, a fin de resolver la situación planteada por el Encuestador.

Con respecto a las Encuestas Realizadas en forma Efectiva, a medida que se recepcionen, deberán ser ordenadas en orden ascendente por número de encuesta en bolsas con la Planilla de Entrega correspondiente realizada por Duplicado, identificando así el material que la misma contiene, para ser entregadas al Coordinador para que este le ponga el Nro. de bolsa y luego se la entregará al Coordinador de ingreso en el tercer piso.

**No incluirá en las bolsas los formularios de las Encuestas Realizadas Efectivas que sean Aleatorias, ya que en estos domicilios se efectuará la Supervisión, llevando los formularios a campo para verificar los datos consignados en la misma.**

**Una vez finalizada la Supervisión, dichos formularios serán enviados en las bolsas de la próxima entrega, con el circuito preestablecido.**

Serán devueltos al Recepcionista aquellos Formularios Efectivos en los que se detecten errores de campo durante el procesamiento de datos, debiendo resolver los mismos con el Encuestador que ha realizado el relevamiento.

Las Encuestas con errores resueltos serán remitidas nuevamente como han sido recibidas al Subcoordinador o Coordinador para continuar con el circuito establecido.

## ● **SUPERVISIÓN**

Está dentro de sus tareas la Supervisión de los Encuestadores que se encuentren trabajando en el CGP a su cargo.

Efectuará en campo las Encuestas: - Aleatorias  
- Dirigidas

Ud. deberá completar una planilla S1 por cada domicilio supervisado, ya sea una Encuesta Aleatoria o Dirigida, en los que registrará su Código de Supervisor, el Código del Encuestador que haya efectuado la encuesta, los datos de ubicación geográfica y el motivo de la Supervisión, registrando a continuación los resultados de su gestión.

## ● **RECEPCIÓN DEL RECUPERADOR**

Tendrá a su cargo un Recuperador, que trabajará dentro del CGP, revisitando los domicilios Encuestables que no han sido realizados por el Encuestador.

Proporcionará al Recuperador la información de los domicilios en los que se han consignado los Códigos 7 (Morador Ausente), 8 (Rechazo), y 101 (Parcialmente Realizado Pendiente), los que deberá registrar en la Planilla Hoja de Ruta del Recuperador con el recorrido a realizar.

Para los Moradores Ausentes (cod. 7) y Rechazos (cod. 8) levantados se confeccionarán los formularios originales de encuestas, mientras que en los Parcialmente Realizados Pendientes (cod. 101) llevará los formularios que pudo completar por el Encuestador en ese domicilio, a los que deberá adjuntar los formularios faltantes que Ud. ha completado, transformándose así en una Encuesta Efectiva. De no ser completada, la Encuesta pasará a ser Código 11 (Parcialmente Realizada Definitiva).

Realizará la Recepción de las Encuestas Realizadas por el Recuperador y control de los formularios.

Los resultados serán volcados en las planillas de recepcionistas correspondientes a su CGP. con lapicera roja.

Las encuestas realizadas por los recuperadores serán supervisadas por los sub-coordinadores.

## ● **ALTAS**

Será su tarea registrar en la planilla de ingresos, las Altas de cada UP, que serán realizadas por cada Rechazo que no haya sido levantado por el Recuperador.

Estos domicilios dados de Alta, deberán ser informados al Encuestador que está realizando el relevamiento de algún Lote en ese momento, aunque no pertenezca la no realizada a ellos, para concretar la realización de las mismas.

### ● **U.P. CAIDAS**

Será su responsabilidad informar al Subcoordinador sobre aquellas UP (Unidades Primarias) CAIDAS, que son las que no cuentan con por lo menos tres encuestas realizadas, con la finalidad de que el Área de Relevamiento de Información Primaria y el Sector Muestreo tomen conocimiento para poder darle curso a la solución de este problema.

Estos seleccionarán otras encuestas correspondientes a la misma UP ó será reemplazada por una nueva UP, la cual le será informada y seguirá el mismo circuito que la anterior.

### ● **MATCHING DE CORREO.**

Deberá registrar en la planilla de recorrido de correo (en la columna situación correo) las coincidencias o no con el resultado de lo relevado por el encuestador.

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

- Una vez finalizado el Relevamiento en Campo, Ud. deberá hacer entrega a su Subcoordinador de todas las Planillas correspondientes a su CGP, las que deberán estar completas con los datos solicitados en cada una de ellas y con los resultados obtenidos al Cierre del Operativo.
- Solicitará a los Encuestadores y al Recuperador la devolución de todo el material con el que cuente al finalizar el Operativo, ej: Planillas, Cartografía, Credenciales, Formularios en blanco, etc.
- Asimismo, será su responsabilidad la devolución al Subcoordinador de todo el material entregado por los Encuestadores a su cargo, ej: Cartografía, Cuestionarios en blanco, Hojas de Ruta, todas aquellas planillas que se encuentren en su poder, etc.
- Al concluir con las mencionadas tareas deberá redactar y elevar al Sub-coordinador un Informe de Evaluación de todos los Encuestadores y Recuperadores, que se han desempeñado en su CGP durante el desarrollo del Operativo.

## COMENTARIOS PARA LOS RECEPCIONISTAS

### EAH - onda 2005

Con el fin de mejorar la calidad de la información de la EAH, se detalla a continuación un conjunto de recomendaciones generales relacionadas con variables sobre las cuales es necesario prestar una atención especial, dada su importancia para las etapas de consistencia y procesamiento.

Por lo tanto, si bien todas las variables y saltos de pregunta DEBEN ser revisados, se solicita recuperar cualquier falta de información o problema con las siguientes preguntas:

- La **Fecha de Realización** de la entrevista.
- El **sexo** y la **edad** de las personas debe coincidir en los dos formularios (bloque familiar e individuales). Los códigos válidos de sexo son 1 o 2.
- El **tipo de vivienda** debe contener un código válido y no se aceptarán respuestas tales como “No sabe, no contesta” o sin información. Si la respuesta es “otro” debe estar especificada.
- La **cantidad de hogares** debe estar claramente especificada y coincidir con el total de cuestionarios de hogares. En caso de dudas o encontrar hogares ausentes, el cuestionario de la vivienda debe contener siempre observaciones del encuestador que describan la situación encontrada.
- El régimen de **tenencia** de la vivienda debe contener en todos los hogares existentes un código válido. No se aceptarán respuestas como “No sabe, no contesta” o sin datos.
- La **cantidad de ambientes** totales y de uso exclusivo de los hogares debe estar claramente determinada. No se aceptarán respuestas tales como “No sabe, no contesta” o sin información. En caso de dudas o situaciones especiales, el cuestionario de la vivienda debe contener siempre las observaciones pertinentes del encuestador para ser resueltas por el recepcionista. (Por ej. los hogares no disponen de ambientes de uso exclusivo dado que comparten la habitación con otro hogar, etc.)

- **La edad y la fecha de nacimiento** deben estar consignadas tal cual han sido captadas por los encuestadores. En el caso de disponer sólo uno de los datos, se solicita a los recepcionistas y encuestadores no realizar los cálculos faltantes. Es muy importante contar con la fecha de nacimiento de todas las personas, en especial para las edades comprendidas entre los 5 y los 19 años inclusive, ya que con esta información se calculan las tasas de asistencia escolar.
- Con respecto a la **situación conyugal** tampoco se aceptarán respuestas tales como “No sabe, no contesta” o sin información. En caso de dudas o situaciones complejas (por ej. jefe y cónyuge con distinta situación conyugal), el encuestador debe especificar en las observaciones la situación encontrada.
- La **relación de parentesco** de todas las personas con respecto al jefe de hogar debe estar claramente indicada.

### **Módulo Educación;**

- La condición de **asistencia escolar** debe estar consignada y no se aceptarán respuestas tales como “Ns/Nc”.
- Si **asiste a algún establecimiento educativo**, tanto el **nivel de estudios** como el **año/grado de estudio** deben contener información válida.
- Si **asistió a algún establecimiento educativo**, tanto el **nivel de estudios, si completó** o no y el **año/grado que aprobó** (si no completó) deben contener información válida.

### **Módulo Trabajo:**

- Es muy importante respetar los **saltos** indicados en cada pregunta.
- En la pregunta **T37** (A qué se dedica o qué produce el negocio, empresa o institución en la que trabaja), si menciona “**servicio doméstico**” se debe codificar **950**.
- El **CGP** donde está ubicado el establecimiento donde **trabaja** (T39) debe estar consignado en aquellos casos que corresponda (Trabaja en ciudad de Bs.As.).

### **Aclaraciones generales:**

- **En todas las preguntas** de los cuestionarios cuya respuesta sea “**otro/a**” y esté indicado el “**especificar**”, éste debe estar informado.
- Ante cualquier situación que presente dudas con respecto a alguna pregunta al momento de la entrevista o provoque falta de información en alguna variable, se debe consignar el problema en las **observaciones** de ese cuestionario.
- Identificación del **encuestador, recuperador y recepcionista**: código y nombre. Estos datos deben estar bien consignados, se usan para evaluar la calidad del trabajo de cada uno.