



## **SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTUDIO “ENCUESTA A USUARIOS DE EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN 2005**

### ***Características del proyecto***

#### ***Objetivos***

Aplicar 3201 encuestas en el área urbana y rural concentrada de los municipios del Área Metropolitana del Valle del Aburra. Conocer la situación de los usuarios que por algún motivo se les había desconectado uno o varios servicios de los ofertados por EPM. Esta población se compara con los usuarios que no han tenido algún tipo de desconexión.

#### ***Población a encuestar:***

Las características de la muestra: Usuario conectado (no haber sufrido desconexión en los últimos 6 meses) o ser desconectado de EPM (haber sido desconectado en los meses de septiembre a febrero del 2005). Otra de las condiciones es residencia permanente en la vivienda por más de 6 meses.

*Fecha de inicio:* Miércoles 16 de marzo de 2005

#### ***Recomendaciones***

Es importante definir una fecha real de inicio dada las diversas dificultades que se presentan en la legalización de contratos, definición de la muestra, la consecución de las direcciones definitivas, la estimación de la muestra de reemplazos, etc, etc.

Se recomienda iniciar labores 30 días hábiles después de la firma del Contrato, este plazo sirve para dar curso a los trámites respectivos internos de la Universidad en materia de contratación, capacitación de los supervisores y

encuestadores. Este plazo sirve además para realizar pruebas al cuestionario y al programa de captura.

Definición de un Cronograma de trabajo. En la programación se deben fijar fechas para la entrega de subproductos. Básicamente, el flujograma debe incluir los siguientes campos: fecha de inicio; Procesos de selección, contratación, inducción del personal de encuestaje, programación de sistematización, entregas de informes parciales de avance y entrega de informes o resultados finales.

### ***Días de trabajo.***

El trabajo de campo inició el miércoles 16 de marzo de 2005 y finalizó el viernes 15 de Abril de 2005, fueron 30 días calendario de trabajo destinados a esta actividad. En síntesis, un rendimiento escaso dado que solo se aplicaron 3201 cuestionarios, es decir, 106 diarios.

**Recomendación:** La escasa planificación del trabajo de campo, vía Hojas de Ruta, las características de la muestra y sus reemplazos y el tamaño del cuestionario inciden en el rendimiento general del encuestador.

Se estima, que un encuestador en promedio, puede aplicar en condiciones normales, un máximo 8 encuestas diarias. Con este rendimiento, el trabajo contratado con el CIDE, se debía realizar en 16 días calendario, sin embargo el proceso de encuestaje tuvo algunas trabas como las que se detallan a continuación:

- Falta de planificación del proceso de barrido por parte de los Supervisores al no manejarse la sistema de Hojas de Ruta<sup>1</sup>.
- Al utilizarse el sistema de encuestaje con direcciones específicas preestablecidas en la Muestra (entregada por EPM), hubo un constante

---

<sup>1</sup> **Las Hojas de Ruta** se confeccionan a partir de la información contenida en los listados muestrales, manteniendo el criterio de localización por comunas, barrios y manzanas. Las hojas de Ruta, previo a un proceso de exploración en terreno por parte de los supervisores, se entrega al Encuestador, evitando las pedidas por viviendas abandonadas, ausentismo, inexistentes o situaciones de orden público.

falta de direcciones de reemplazo, lo que dificultaba la planificación del encuestaje por medio de Hojas de Ruta.

- Rigidez del diseño muestral
- Estratos 5 y 6, renuentes a ser encuestados, especialmente en El Poblado y Laureles. Se erró en no comenzar el encuestaje por aquellas zonas de tradicional dificultad como son las comunas anteriormente nombradas.
- El calendario de trabajo se determinó, de acuerdo a días calendario y no a días hábiles. Por ejemplo, la Semana Santa, que rebajó la eficiencia y cobertura del equipo sumado a los días festivos presentados. Deserción de encuestadores lo que motivó una pérdida de cobertura y un costo adicional por el reemplazo y capacitación de los encuestado nuevos. La deserción tuvo como causas principales el escaso rendimiento diario de los encuestadores (no más de 3 a 5 encuestas diarias) por lo disperso de la muestra, casas abandonadas, nomenclaturas inexistentes, no reconocimiento de la “cualidad desconectados”, escasa cooperación de los entrevistados, deficiente planeación de los Supervisores por falta de una exploración previa del recorrido que mostrase realmente adonde se enviaban los encuestadores. Todo lo anterior motivo la desmotivación económica de los encuestadores y su posterior deserción. También jugó un papel importante el hecho de ser estudiantes lo que los marginaba del trabajo de campo.
- La rotación, por deserción, de los encuestadores incidió en la productividad y calidad de la información, debido a la inexperiencia de los encuestadores de reemplazo.

### ***Procedimientos del proceso de nombramiento y vinculación del personal***

Selección: Se adoptó el criterio de seleccionar a personal con experiencia previa en procesos de encuestaje realizados por el CEO. Por ejemplo, personas convocadas y contratadas para el proceso de encuestaje para EPM provenían de la experiencia en Calidad de Vida 2001 y 2004. Muchas de ellas ya tenían definida la zona y por tanto el supervisor con el que trabajarían. La

selección original se basó en criterios de rendimiento y calidad desempeñado en la actividad anterior. Tanto los críticos, los supervisores como los 26 encuestadores eran personas experimentadas y sabían cual era la dinámica que se emplearía en esta actividad. El Coordinador General del Proyecto Miguel Aigner dictó las directrices que se establecieron desde el primer día tanto para el Coordinador General como a los supervisores y críticos.

**Recomendación:** Se debe realizar una convocatoria para llenar los cargos de supervisores, críticos y de encuestadores. Con respecto a estos últimos, se recomienda seleccionar aquellos cuya principal característica sea vivir permanentemente en el municipio, comuna o barrio donde se realice el encuestaje. La capacitación debe ser exhaustiva y evaluada. Se sugiere reconocerle un valor imputable a aquellos cuyas evaluaciones sean positivas y de acuerdo a criterios de productividad. En anteriores estudios, se ha apreciado que un alto grado de deserción proviene de estudiantes universitarios, lo que lleva a replantear su posible vinculación a futuro.

## **PROCESO PARA TRAMITACION DE ÓRDENES DE SERVICIOS**

Una de las más fuerte limitantes del tiempo disponible para el proceso de encuestaje y que afecta el inicio de actividades es sistema de contratación que exige la Universidad de Antioquia. Todos los pasos a seguir van concatenados unos a otros lo que dificulta ya que no se puede adelantar el trámite, por ejemplo, la expedición de los seguros de vida.

Desde el inicio del proyecto es necesario estimar y hacer cumplir el tiempo para la consecución de los documentos exigidos para la firma del Contrato. Varios de estos documentos se demoran entre 2 y 8 días hábiles, sumados a los 25 días de trámite interno de los contratos u Ordenes de Servicio en la Universidad de Antioquia.



Cabe recordar que no se puede iniciar actividades sino se tienen los respaldos económicos previamente ingresados al sistema contable y el personal debidamente contratado.

### **Proceso administrativo de contratación de personal**

1. *Solicitar Disponibilidad Presupuestal (dinero destinado para nomina)*
  - 1.1 Carta de Disponibilidad Presupuestal debe ser firmada por la Decana. (Ordenadora del gasto). Duración del trámite: 1-2 días
  - 1.2 Tramites del documento firmado ante Presupuesto. Duración del trámite: 2-3 días
  
2. *Recopilación de documentos ( para elaboración de las ordenes)*
  - 2.1 Solicitar a las personas los documentos necesarios para la elaboración de su orden de servicio. Duración del trámite: 8-10 días
  - 2.2 Elaboración e impresión de órdenes de servicios  
Duración del trámite: 2-3 días
  - 2.3 Firma de Órdenes de servicios. Duración del trámite: 1-2 días
  - 2.4 Visto bueno de profesores Jaime Ruiz y Miguel Aignerren a Órdenes de servicios. Duración del trámite: 1 día
  
3. *Estudio de Ordenes de Servicio a Jurídica*
  - 3.1 Se llevan las órdenes de servicio las cuales son estudiadas por los abogados y estos colocan su visto bueno. Duración del trámite: 3-4 días  
(Las ordenes de servicios deben cumplir con las especificaciones, de lo contrario de Jurídica las devuelven para hacer las correcciones.)
  
4. *De Jurídica para firma en Decanatura*
  - 4.1 Las órdenes de servicio aprobadas se llevan a Decanatura para la firma de la decana. Duración del trámite: 1-2 días

4.2 Firma del Director del CEO, Profesor Jaime Ruiz R. y del Coordinador General del Proyecto Miguel Aigner. Duración del trámite: 1 día

5. *Decanatura a Presupuesto (CRP)*

5.1 Se llevan las ordenes de servicio a Presupuesto para realizar el CRP o reserva presupuestal individual. Duración del trámite: 3-4 días.

6. *Elaboración de Solicitudes de Pago*

6.1 Se elaboran las Solicitudes de Pago y cuentas de cobro de acuerdo al Registro Presupuestal (CRP) asignado por Presupuesto.

Duración del trámite: 2-3 días

6.2 Firma Del Director del CEO y del Coordinador General del Estudio

Duración del trámite: 1 día

6.3 Firma Decanatura. Duración del trámite: 1-2 días

(La demora o agilidad del trámite también depende de cuando firmen los contratados)

7. *Decanatura a Presupuesto*

7.1 las solicitudes de pago junto con la orden de servicio original son llevadas a presupuesto para tramitar consignación.

Duración del trámite: 4-5 días

8. *Presupuesto para consignación en Tesorería*

8.1 Asignación de un nuevo número a cada Solicitud de Pago para realizar consignación en la cuenta el contratista.

Apertura de Cuenta de Ahorro CONAVI por parte del Contratista

Duración del trámite: 2-3 días

***Recomendaciones***

El CEO debe estimar para la contratación de un Proyecto y su puesta en marcha un período de tiempo, **no inferior a 30 días hábiles**, para el

perfeccionamiento del Contrato, la gestión y firma de los contratos laborales (ordenes de servicio) y la expedición de la póliza de seguros. Sin estos trámites debidamente refrendados no se puede iniciar el proceso de encuestaje.

### ***Honorarios del personal***

Encuestadores: A cada encuestador se le hizo una propuesta laboral, en la que se le asignaba un promedio de encuestas<sup>2</sup> a realizar en un plazo determinado y con unas condiciones de responsabilidad, prudencia y veracidad que garantizarán el éxito del proyecto.

Las encuestas validadas se pagaron a \$3.000 pesos. El valor otorgado se estima de acuerdo a la extensión del cuestionario, accesibilidad y al tiempo de ejecución. Como una forma de apoyo al trabajo y buscando mantener los criterios de rendimiento y productividad a los encuestadores se les da unos viáticos para transporte. El monto asignado se estima de acuerdo a la Hoja de Ruta creada por el Supervisor. En ella se detallan las direcciones y el sector al que se dirigirá el encuestador y los pasajes necesarios para acceder al lugar de encuestaje. El plan de transporte se debe organizar detalladamente con el fin de lograr la mayor cobertura y ejecución de encuestas posibles.

De acuerdo a criterios contables, cada encuesta tuvo un sobrepeso promedio por transporte de \$1.850 pesos, sin embargo, es importante destacar que hay encuestas más costosas por su ubicación ya sean rurales o urbanas. Es tarea del supervisor asignar rutas que sean viables económicamente evitando repetir recorridos o dejando sectores “picados” o mal evacuados.

Por la misma práctica en terreno, el costo de realizar una encuesta en una vereda se diferencia mucho a una realizada en un barrio central de la ciudad. Las encuestas aplicadas en sectores rurales concentrados o dispersos deben reconocerse a un precio superior dada la mayor exigencia en su ejecución.

---

<sup>2</sup> Erróneamente se estimó que un encuestador podía realizar diez encuestas diarias, lo que en la práctica se no pudo realizar.

Los honorarios de las demás personas que hacen parte del equipo administrativo se acuerdan internamente y por cumplimiento de la tarea asignada, no sujetos a horarios ni responsabilidades de seguridad social por parte del CEO.

### **El instrumento de recolección de información**

Al Cuestionario fue sometido a una prueba piloto en el barrio Moravia a cargo del equipo de supervisión, de críticas y codificación y por los coordinadores. Luego de discutir el orden de las preguntas se sugirieron cambios en la formulación de algunas preguntas, se unificaron criterios de interpretación de otras más.

Tras la impresión del cuestionario se hicieron evidentes algunos errores tipográficos y de interpretación que afortunadamente se corrigieron en las jornadas de entrenamiento y capacitación de los encuestadores.

Luego de elaborado el cuestionario se dio paso a la elaboración del manual del encuestador, documento en el que se explica el contenido y las formas para responder las preguntas. El manual empleado surgió teniendo como modelo el realizado para Calidad de Vida 2004. Éste manual no fue de mucha utilidad.

El cuestionario consta de 57 preguntas distribuidas en 4 páginas. Su estructura se divide en dos, la primera para los datos de la vivienda y la segunda para las personas.

La primera parte destinada a la vivienda consta de 36 preguntas y apunta a la caracterización de la vivienda y sobre el consumo de los servicios públicos de EPM.

Una pregunta se descartó desde el inicio: el número de instalación. Esto debido a la dificultad que tenían las personas para informarlo o para acceder a la cuenta de servicios públicos. Además no quedaba fácil identificarlo en la parte exterior del contador de energía (posee otro número distinto)



Las preguntas 7, 18 19 y 20 fueron generalmente respondidas con un no debido a la falta de información de los habitantes respecto al consumo. Sí esta era el objetivo de las preguntas se evidencia un total desconocimiento de las deudas que se pagan, los consumos subsidiados, la variación de la cuenta y los cobros de otras entidades que se hacen en la cuenta de servicios.

Otra de las preguntas que generaba incomodidad era la de las edades en especial por parte de las mujeres. Se presume que es un factor de orden cultural en el que se niega la edad para evitar la comparación con la edad real. Los encuestadores advirtiendo esto escribieron lo que la persona respondía y si conocían la real la llenaban después.

Se presenta resistencia a las preguntas que se dirigen a las pertenencias o posesiones de los encuestados: electrodomésticos, distribución de la vivienda, vehículos y niveles de ingreso. Esto se evidencia en la negativa de informar lo que tienen, lo que hacen y lo que gastan, las personas sienten desconfianza y prefieren limitar sus respuestas.

### **Limitaciones técnicas y operativas del cuestionario**

Con respecto a otras experiencias es importante informar y sustentar a los encuestadores la pertinencia de algunas preguntas, con el fin de explicar mejor al encuestado la necesidad de una respuesta veraz.

### ***Recomendaciones***

Un encuestador profesional debe saber justificar no solo el estudio sino las preguntas lo cual mejora la entrevista y da confianza al encuestado. Es importante consignar en el manual del encuestador la pertinencia de las preguntas y como un mecanismo de aseguramiento de la validez y confiabilidad de la respuesta.



## **PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **Digitación**

El proceso de digitación inició cuatro días después de iniciado el encuestaje y se terminó el 17 de abril. La persona encargada por la Empresa Contratista es el Sr. Carlos Alberto Roldán. Él en calidad de coordinador de digitación seleccionó, capacitó y supervisó a los digitadores de la Empresa. En términos generales, el proceso fue irregular pese a las recomendaciones. Su productividad y presencia dependió de los llamados de atención constantes al Contratista Marco Yarce.

### **Proceso de validación de la información sistematizada.**

Un cuestionario se considera validado cuando es digitado en su totalidad en la base de datos a través del programa de captura. Estos cuestionarios ya han sido aprobados, evaluados y criticados y están listos y consignados en la base de datos. Un cuestionario validado es revisado una última vez a la luz de las observaciones generales en la base de datos para identificar si hubo alguna respuesta fuera de la generalidad o si hubo error por parte de los digitadores. Esta revisión garantiza coherencia en las respuestas consignadas y en la información finalmente digitada.

### **Los cuestionarios**

Los cuestionarios están numerados desde el 0001 hasta el 3201. Luego, se adicionaron series de números para resolver problemas de gestión de formularios. Los números de la prueba piloto van desde el 3250 hasta el 3271 y se agregó una serie de formularios no numerados de 3301 hasta 3320.

Apoyarse en otras series sirve para evitar que se repitan números y consecuentemente a ello se presenten problemas de doble numeración. Los cuestionarios no diligenciados se devuelven para que quede constancia de su condición.

Síntesis y recomendaciones: El proceso de digitación sufrió constante atrasos por falta de cuestionarios a digitar, equipos y digitadores y ausencias inexplicables del coordinador de digitación Calos Alberto Roldán.

**El proceso de validación – digitación** sigue siendo un proceso demorado y desordenado. Persistió la situación de cuestionarios desaparecidos y luego aparecidos en distintos lugares, especialmente con aquellos que eran devueltos al proceso de crítica.

### **Recomendación.**

Desde el mismo momento que comienza el proceso de encuestaje debe permanecer un equipo de digitadores y coordinador en horario laborales diurnos a disposición de la Coordinación del estudio.

Se debe concretizar con la empresa contratista el número de digitadores y equipos que deben estar disponibles no importando la carga de trabajo que exista. Se argumentó la carencia de cuestionarios a digitar para que no se presentasen en su lugar de trabajo el Coordinador de digitación ni los digitadores. Es opinión de esta Dirección que éste es un cuello de botella repetido o calcado de anteriores procesos de digitación.

### **Definición de un plan operativo**

Para la preparación del trabajo de campo es indispensable saber las características de la muestra, el total de encuestas, el tamaño y el contenido del cuestionario, el personal necesario para responder en un plazo prudente y acorde a lo acordado en el contrato.

Si la empresa contratista tiene el listado de direcciones a visitar, debe considerar que un alto porcentaje de visitas a las viviendas para la realización de la encuesta **son fallidas**<sup>3</sup>, es decir, no se pueden realizar por múltiples razones: no existe el número de la vivienda o no se encuentra, no atienden la

---

<sup>3</sup> El registro de visitas fallidas muestra un deficiente manejo ya que por olvido y escaso control surgen vacíos de información. Esta es una responsabilidad del equipo de trabajo de campo y debe ser discutida en un próximo estudio, para evitar malos manejos en manejo de la muestra (sobre registro en estratos bajos y subregistro en estratos altos)

puerta o no desean contestar, se desaniman a mitad del cuestionario, no cumplen los requisitos de tiempo o condición, está desocupada o abandonada, fue demolida o está en construcción o simplemente no se puede entrar allí: orden público, rejas o zonas encerradas, unidades cerradas o edificios, etc.

Para superar esta situación debe considerarse un número igual a la muestra destinada para los reemplazos de dirección. Esta muestra de reemplazo debe aumentarse con los estratos medios y altos debido a problemas de orden cultural en el cual las personas de los estratos bajos son más receptivas para atender a la puerta y los altos evitan atender por motivos de seguridad o tranquilidad.

La Hoja de Ruta es un instrumento que se ha empleado con éxito. Con la Hoja de Ruta se pretende organizar los recorridos de los encuestadores dando una organización a las direcciones asignadas. La Hoja de Rutas debe ser diseñada previamente por el Supervisor mediante un plan de exploración en terreno.

El supervisor debe realizar rutas de trabajo para cada uno de sus encuestadores, acorde a las direcciones suministradas y a la habilidad y destreza del encuestador. La propuesta de registrar un número de direcciones con sus reemplazos responde a los promedios registrados en actividades anteriores. Un encuestador experimentado realiza un número de encuestas de entre 8 y 10 por día. Un promedio de encuestas realizadas en este estudio fue de 8 encuestas por día por encuestador. Esta cifra representa el promedio a considerar para otros proyectos de encuestaje.

Se requiere de los apoyos necesarios para resolver dudas e inquietudes: personal de la institución atenta a resolver dudas o corregir definiciones de la muestra o en la interpretación de las preguntas. Apoyo en los momentos en que las personas encuestadas requieran más información sobre el destino de la recolectada en los formularios. Disponer de línea telefónica y personal que



atienda y confirme las actividades contratadas, que sirva de apoyo y de seguridad a los encuestados curiosos o desconfiados.

Se debe disponer de los materiales necesarios para identificar a los encuestadores: escarapelas con nombre, número de cédula y con los logos y los teléfonos tanto de la entidad contratante como de la ejecutora, camisetas con los logos de las instituciones, viseras o cachuchas que protejan del sol identificadas con iguales logos, lápices, tabla, sacapuntas y borradores, mapa y listado de direcciones a realizar u los reemplazos. Además debe llevar formatos de validación y seguimiento del trabajo realizado, que sirvan de sustento para la toma de decisiones del supervisor.

Si es posible, que la empresa contratante disponga de papelería institucional que reafirme el vínculo con el trabajo a realizar. Esta estrategia facilita la identificación y la imagen institucional de la empresa y afianza la atención del encuestado.

### **La Sede Alternativa**

De existencia obligatoria en cualquier estudio. La actual Sede muestra deficiencias y la dotación logística es incipiente. Se requieren archivadores, computadores, papeleras, planos de Medellín y las zonas o municipios aledaños, cortinas, algunos elementos de cocina básicos: cafetera, pocillos, cucharillas, botellón de agua, vasos, etc.

Se requiere de un lugar apropiado para dar las instrucciones a los supervisores y en su momento reunir el equipo de trabajo. Éste debe tener las adecuaciones físicas y materiales para el buen desempeño de actividades: mesas, sillas, escritorios, mapas, estar dotado con 2 líneas telefónicas como mínimo, estar ubicada en un lugar central y ser accesible no solo al personal que labora allí sino a cualquier persona que solicite conocer las instalaciones y el personal que labora. Debe estar dotada de servicios públicos y estar en condiciones mínimas de habitación y uso.

Para el apoyo en el seguimiento de las encuestas hace falta otra línea de teléfono, pues hubo momentos en los que se dejó de hacer seguimientos debido a la alta ocupación del mismo. Se debe tener oficinas dotadas con la papelería y el material necesario para la elaboración de informes, organización de datos y almacenamiento de papelería y archivo.

Para la realización de la encuesta a usuarios de EPM 2005, se requirió de una persona que se encargara de la elaboración de los contratos, su trámite y actualización. Para esta actividad se destinaron recursos para el cargo de una asistente administrativa que se encargara exclusivamente de la gestión de los contratos de 40 personas. La destinación del tiempo para las tareas contratadas en de tiempo completo.

Además de creó el cargo de asistente de coordinación con una justificación real creada en la necesidad de tener a disposición una persona que recibiera, entregara, y llevara el control de las encuestas circulantes. El cargo es muy operativo y requiere de una destinación de tiempo completo.

### **Diseño Muestral: Originales y reemplazos**

La muestra entregada por EPM consta de 5000 direcciones para la realización de 3201 cuestionarios, se estimó una muestra para reemplazos del 35.8 %, con el inicio de la jornada se evidenció un gran número de dificultades para la realización del encuestaje, lo que hizo que un número apreciable de viviendas visitadas se catalogaran como fallidas. Este fenómeno generó una sobrecarga de tiempo a los encuestadores, pues faltaron direcciones para reemplazar. La opción tomada fue la búsqueda de un vecino que tuviera iguales condiciones en la vivienda. Los reemplazos así descritos superaban las 1000 direcciones originales, es especial al los estratos altos<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> El reemplazo en terreno, puede ser la causa de una subevaluación de los estratos altos y sobre registro de estratos bajos, problema reiterativo en otros estudios.

Los reemplazos realizados en la encuesta a usuarios de EPM 2005 se basaron en las siguientes causas:

- Agotamiento de la muestra entregada por EPM.
- Se presentaron dificultades para el ingreso a las Unidades Cerradas y a los edificios de apartamentos.
- Muchas viviendas estaban desocupadas, en especial las que se habían catalogado como desconectadas. Además muchas otras que habían sido recién ocupadas tenían menos de 6 meses de habitadas.
- No se encontraron direcciones asignadas por desaparecimiento de la nomenclatura u otras causas. Se catalogaron como inexistentes.
- Algunas direcciones de la muestra eran repetidas y con servicios diferentes (la de la vivienda y otros servicios complementarios) lo que hacía que dos direcciones se catalogaran como fallidas a la vez.
- En muchas viviendas no se había recibido información de EPM a través de las cartas que se habían enviado.
- No se tiene conocimiento por parte de los encuestadores ni de los supervisores de las llamadas realizadas a las viviendas a través del call-center. Así mismo, por varios días el listado de nombres de los encuestadores y supervisores no aparecía en la línea de atención de EPM 44-44-115. Allí las personas visitadas podían llamar a identificar a los encuestadores.
- Muchas direcciones eran de establecimientos comerciales, iglesias, ancianatos y viviendas en construcción o venta, abandonadas o demolidas como ocurrió en el corregimiento de Palmitas
- Muchas personas que se encontraban como desconectadas sustentaban no haberlo estado en ningún momento y por tanto se negaban a contestar afirmando que esto era para subirles los costos de los servicios o los impuestos.
- Otras más se limitaban a negarse a contestar o sostenían no estar interesadas o no estar obligadas a hacerlo.

- Otras más se negaron por no ser propietarios sino inquilinos de la vivienda.

Todas estas causas desembocaron en una solicitud de nueva muestra. La primera muestra enviada sirvió para realizar cerca de 300 visitas a nuevas direcciones. Esta muestra tenía una distribución proporcional a la muestra enviada por estratos y en condición de desconexión.

Una segunda muestra se solicitó para atender las visitas a los estratos medios y altos y en situación de desconexión: fueron enviadas muestra de desconectados 700 en total, 100 para cada uno de los estratos 3 y 4 de Bello y 6 de Medellín y 200 para los estratos 4 y 5 de Medellín.

Esta muestra no se agotó en su totalidad. Para los estratos 4 en Bello y 6 en Medellín el plan de barrido en las zonas comenzó con la identificación de los teléfonos habilitados y una llamada a la vivienda informando la visita.

En el barrio El Poblado, se realizó una revisión vía telefónica con la que se pretendía encontrar a **los desconectados** directamente ya que de acuerdo a la experiencia con los conectados, el ingreso a las viviendas fue también desafortunado. Cerca de la mitad de los teléfonos continuaban desconectados (no asignados al público), el 21% no contesta o suena ocupado; 7% correspondía a establecimientos comerciales, 5% contestaba buzón, contestador o fax y el restante 17 % (17 casos) respondían que estábamos equivocados de dirección (2), llevaban en la vivienda menos de 6 meses (5), no estaban interesados o tenían desconfianza (7) con tres se logró un acuerdo, sólo a una persona se le hizo la encuesta tras la visita al hogar.

Las encuestas logradas a *desconectados* se hicieron a través de los contactos realizados por un supervisor y los administradores de las unidades residenciales. A ellos se les preguntó por la facilidad de acceder a alguna de las viviendas de habitantes que hubieran sido desconectados y aún permanecieran



allí. Fruto de la gestión se contactaron cerca de 25 personas decidieron permitir la entrevista y el ingreso al edificio de un supervisor. Así se lograron 11 encuestas.

Catorce (14) personas de estrato 5 y 6 solicitaron los cuestionarios para ser llenados por ellos mismos, los cuales serían recogidos posteriormente. De éstos sólo quedaron resueltos y validados en su totalidad 6. La estrategia de dejar los cuestionarios<sup>5</sup> no fue la más acertada. Las personas no responden con información verdadera y faltan algunos campos con información.

Se recomienda abandonar esta estrategia de recolección que no fue autorizada por la Dirección del estudio.

#### **Algunas causas que generaron rechazo al proceso de encuestaje.**

Una de las inquietudes que despertaba inconformidad era el desconocimiento de muchas personas de la encuesta a realizar, a pesar de ser informados a través del Call Center de EPM y de haberse enviado por correo y a adjunto a la cuenta de servicios una carta directamente de la firma contratante. En muchas viviendas manifestaron no haber recibido ni una ni otra información. La suerte en muchos casos fue el envío de 2000 cartas al personal encuestador, los cuales servían de motivación y aseguraban el ingreso a la vivienda. Sin embargo en otros casos las personas se resistían a ser encuestadas argumentando que la empresa no les había informado o que el personal encuestador no pertenecía a EPM.

Para confirmar la identidad del encuestador se habilitó por parte de EPM una línea telefónica de atención al cliente en la que se informa el nombre y el número de cédula del encuestador para dar seguridad a la persona visitada. Sin embargo, el apoyo del Call Center fue irregular. El listado de encuestadores no estuvo disponible y varias llamadas realizadas por usuarios no encontraban

---

<sup>5</sup> De los 14 cuestionarios, se declararon dos incompletos e irrecuperables y seis no los realizaron.

respuesta. Este desconocimiento del personal de la línea 44-44-115 afectó el trabajo.

En la jornada de trabajo realizada en el sector de El Poblado se apoyó la visita a través de la movilización y la presencia en un vehículo de la empresa contratante. Esta estrategia había sido propuesta como una forma de superar la berrera de la portería y de la administración tuvo efectos medios.

La estrategia de la participación de las empresas administradoras de propiedades es considerada deficiente ya que las mencionadas empresas no facilitan el contacto asegurando que la que autoriza en la Junta de Propietarios. Lo que faltó fue que la gestión interna de la Administración facilitara la visita, hecho que en muchos casos se empañó por la resistencia o, de los visitados o porterías o de la misma de la administradora aduciendo que se perturbaba la tranquilidad de sus vecinos o la renuencia a informar sobre la presencia de los inquilinos en la vivienda.

### **Recomendaciones**

Se recomienda que la Empresa Contratista haga llegar una comunicación para ambientar la realización de la encuesta a los potenciales entrevistados que hacen parte de la muestra ampliada.

Deberá realizar una campaña de ambientación y solicitud de ingreso con una antelación de una semana mediante un Call Center controlable o mediante un sistema de correo postal a las direcciones seleccionadas en la Muestra Ampliada.

Se debe anunciar, por los medios disponibles, la realización del estudio apoyados por encuestadores que habiten permanentemente la comuna o municipio. La estrategia de convocar, como encuestadores, a bachilleres de los colegios públicos o privados de la zona es fiable.



### **Teléfono de Emergencia:**

Se debe contratar un Call Center que sirva para resolver inquietudes o desconfianzas de los usuarios. Servirá para confirmar y avalar la realización de la encuesta. Este número telefónico debe portarse en la escarapela de los encuestadores y debe mencionarse destacadamente en las cartas de presentación.

### **Recolección de la información mediante un proceso de encuestaje.**

#### **Prueba Piloto**

La prueba piloto se realizó siete días antes del trabajo general (8 de marzo de 2005). Se realizaron 30 cuestionarios en el sector de Moravia al norte de la ciudad. EPM hizo la gestión a través del Dr. Gonzalo Restrepo, quien solicitó la presencia de los habitantes del sector para que apoyara la visita a las viviendas y acompañara el proceso de encuestaje en la vivienda.

#### **Validación del instrumento definitivo**

Tras la prueba del cuestionario se realizaron correcciones en la interpretación de algunas preguntas, se habilitaron categorías y se cambió de lugar una pregunta. El cuestionario ya aprobado se envió para ser impreso y numerado.

#### **Control y registro sistemático de la información recolectada:**

Los cuestionarios una vez entregados al Supervisor se registran por series y se espera su devolución totalmente diligenciados y aprobados por él para ser remitidos al proceso de crítica y codificación. Se debe registrar la recepción radicada de los cuestionarios a revisar y validar

Entrega y recibo radicado de los cuestionarios validados a la Empresa digitadora.

#### **El problema de la muestra teórica<sup>6</sup> y la muestra real.**

---

<sup>6</sup> Listados muestrales entregado por EPM (o la empresa contratista) con una información desagregada por estrato, conectados y desconectados.

Un fenómeno recurrente en los últimos estudios ha sido el desbalance cuantitativo y cualitativo entre la muestra teórica y la muestra real<sup>7</sup> aplicada. Las causas apuntan básicamente a la falta de una muestra de reemplazo efectiva y oportuna y segundo, a un descontrol de los Supervisores con respecto a respetar los valores muestrales asignados. Adicionalmente, casual o intencionalmente, los encuestadores aumentaron el número de encuestas en los estratos bajos (1, 2 y 3) por la facilidad y accesibilidad que muestran estos estratos a ser entrevistados. Situación diferente es la que se observó con los estratos altos, adonde se descuido intencionalmente el encuestaje dada las conocidas dificultades de accesibilidad a estos informantes. En el estudio de EPM, la situación muestra los siguientes guarismos<sup>8</sup>:

**Sobregistro y subregistro entre lo asignado y lo aplicado entre “desconectados” en el estudio EPM**

		<b>ESTRATOS</b>					
<b>Muestra teórica</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
		222	647	516	119	76	26
<b>Muestra real</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
		280	735	489	78	44	12
<b>Diferencias</b>							
		38	126	-27	- 41	-32	-14
<b>Sobrantes</b>	<b>126</b>			<b>Faltantes</b>	<b>114</b>		

<sup>7</sup> Encuestas aplicadas realmente en cada estrato o categoría de desagregación, como por ejemplo, entre “conectados y desconectados” en el estudio de EPM

<sup>8</sup> En los estudios sobre Prácticas televisivas y Calidad de vida 2004, se generaron iguales inconsistencias.

### **Causas:**

Supervisores reemplazan erróneamente (intencionalmente o no) a los desconectados. Pese a la reiterada advertencia no respetaron la distribución muestral.

Encuestadores reemplazan erróneamente, con o sin autorización los desconectados. Pese a la reiterada advertencia no respetaron la distribución muestral.

Falta de control del Coordinador de Trabajo de Campo con el material recibido  
Carencia de informe de avances diarios de errores que permitiese visualizar el deficiente proceso de recolección y control.

### **Evaluación de la Empresa Digitadora**

Metodología de entrega de informes parciales – no cumplida-

Detección y Corrección de errores: No cumplido

Personal disponible: escaso y esporádico

Equipos disponibles: escasos

En conclusión, el proceso de digitación muestra falencias reiteradas no muy claramente imputables a Crítica. Aunque el trabajo final de evaluación y validación de las bases de datos se caracteriza por su eficiencia y oportunidad. Esto último es imputable a que finalmente el proceso lo lidera personalmente el Contratista Marco Yarce.

### **Criterios teóricos y prácticos de productividad**

En síntesis, el indicador de rendimiento muestra una situación crítica:

Nº de equipos (2) por nº de cuestionarios (3201) por el Nº de días (comenzó el 22 de Marzo y terminó el domingo 17 con un total de 29 días de digitación para 3201 cuestionario=

110 cuestionarios / 2 computadores\_ 55 cuestionarios por día por digitador...



CENTRO DE ESTUDIOS DE OPINIÓN

## **Recomendaciones**

Para los efectos de futuras contrataciones con la empresa contratista de digitación se sugiere desarrollar un Indicador de equipos necesarios para la digitación:

*Nº de equipos por nº de cuestionarios por el Nº de días a entregar el producto final*

### **Definición precisa de los productos a entregar a la empresa contratista:**

Por ejemplo, en este Contrato se concertó la entrega de:

Base de datos Access y SPSS

Tablas de frecuencia

Hojas de ruta,

Reporte de visitas fallidas

### **Personal operativo del Estudio de Usuarios de EPM:**

Un (1) coordinador general del proyecto.

Un (1) coordinador de trabajo de campo.

Cinco (5) supervisores

Cinco (5) críticos codificadores

26 encuestadores

Un (1) asistente administrativa

Un (1) asistente de coordinación

Un (1) interventor externo

### ***El Coordinador General del Proyecto***

#### **Funciones**

Supervisa la ejecución de las actividades preestablecidas, el cronograma y el desarrollo del trabajo. Es el único responsable de los contactos interinstitucionales para la realización del Proyecto. Ejecuta, informa y es responsable del ejercicio presupuestario. Depende directamente del Director del CEO e informa al Comité Técnico del CEO del desarrollo del proceso.



### **Coordinador de Trabajo de Campo**

#### **Funciones.**

Es el encargado de la dirección general del trabajo de campo: de los supervisores, de los encuestadores, de los críticos y del personal de digitación. Elaboración de informes inicial, parcial y final que contengan los productos esperados. Deberá responsabilizarse de la entrega final de unos productos o resultados debidamente especificados por el Comité Técnico o la Dirección del CEO y debe *acompañar* el proceso investigativo hasta la entrega a conformidad del producto contratado.

Realizar la inducción al personal y capacitarlo permanentemente en la aplicación de las encuestas según los lineamientos y requisitos definidos por la Empresa Contratante.

Atender y solucionar oportunamente las quejas relativas al comportamiento o desempeño del personal a su cargo formuladas por la Dirección del CEO, el Interventor, Supervisores y Comunidad.

Debe administrar cuidadosamente **la entrega y recibo de cuestionarios**<sup>9</sup>, a los supervisores a las críticas codificadoras y al personal de digitación.

Supervisar la administración y uso de los materiales necesarios para realizar las encuestas: material de trabajo: camisetas, lápices, borradores, saca puntas, formularios, tablas de apoyo y papelería de descarga de información: hojas de visitas fallidas, inscripción de trabajo diario, Hojas de Ruta.

Entrega, registro y contabilidad del dinero destinado para el transporte del personal.

Tomar decisiones, previa autorización del Coordinador General, para la solución de problemas y dificultades en la realización del encuestaje.

Facilitar los horarios y los periodos de trabajo de acuerdo a las oportunidades y dificultades por zonas.

Elaborar informes y presentar reportes de las actividades realizadas: balances de encuestas realizadas, gastos realizados y registrados: Mantener informado

---

<sup>9</sup> Pese al proceso de control de entrega y recibo de cuestionarios, **en mano de cinco personas, se presentaron problemas de pérdida y traspapelamiento de cuestionarios**

al Coordinador General de los procesos ejecutados, mediante informes escritos.

## Los Supervisores

### Selección, inducción y capacitación de los Supervisores

Selección: El criterio básico de escogencia fue la experiencia en trabajos similares. Para capacitarlo se integraron como encuestadores a la recolección de información en la Prueba Piloto.

En una primera instancia, la distribución del trabajo y la asignación de las zonas se realizó de la siguiente manera y atendiendo a su conocimiento previo de las zonas. Se asignó el trabajo de acuerdo a la muestra a realizar por zonas

Zona	Supervisor	Nº encuestas asignadas
Municipios del norte:	Marta Rocío Castro	564
Municipios del sur:	Juan Enrique Higueta	603
Medellín norte:	Adrián Álvarez	904
Medellín sur:	Ilduara Ruiz	904
Corregimientos de Medellín:	Diana Emilse Villa	229

Razones de distribución equitativa del trabajo y de normal ambiente de trabajo obligo a cambiar la distribución por muestra al sistema de distribución equitativa. En consecuencia, se responsabilizó a cada uno de ellos la supervisión y realización de alrededor de 650 encuestas. En una tercera etapa, dado el peso de la muestra de Medellín, los supervisores de municipios y de corregimientos apoyaron la actividad restante en la ciudad de Medellín.

### Funciones de los supervisores

Explorar, definir y distribuir las Hojas de Ruta. Las cuotas de trabajo de encuestaje, listados muestrales de direcciones, cuestionarios y material de oficina son funciones básicas de los supervisores para que ellos de acuerdo al conocimiento del personal y terreno definan las mejores rutas a seguir, cobertura y estándares de validez y confiabilidad de la información a recolectar.





El supervisor organiza rutas de trabajo conforme a las necesidades particulares en su equipo de trabajo, buscando acompañar regularmente el trabajo en campo, apoyando a los encuestadores en las zonas difíciles y acompañando en la ejecución del formulario. Debe mantener control con la actividad de los encuestadores: Mediante un sistema de llamadas telefónica de chequeo. Igualmente debe controlar el uso correcto de los cuestionarios para evitar pérdidas de los formularios numerados y del material entregado y recibido, vigilar la calidad del trabajo, la aplicación de cuestionarios en las direcciones asignadas, la información consignada en los formatos y en las encuestas, informar oportunamente de las decisiones tomadas en coordinación, mantener actualizadas las muestras requeridas.

Se encarga de solicitar y entregar los viáticos de transporte a los encuestadores, de acuerdo a la Hoja de Ruta.

Entrega las encuestas ya diligenciadas al Coordinador para ser remitidas, previa revisión, al proceso de crítica.

Debe mantener una contabilidad del N° de encuestas realizadas por cada encuestador. Es importante, mantener un estricto control de:

Cumplimiento de la aplicación de encuestas en las direcciones asignadas

Reporte de visitas fallidas

Reemplazos autorizados efectuados

Productividad diaria.

Debe llevar un registro de las actividades realizadas por cada uno de los miembros del equipo. Él será el encargado de solicitar los pagos de acuerdo al reporte de encuestas hechas por cada encuestador. Además debe realizar informes de avance y otro final informando sobre las actividades realizadas y las estrategias tomadas para resolver los problemas presentado.

Está encargado de entregar y recibir los materiales de trabajo, tanto al inicio del encuestaje como al finalizar el proceso.

## ***Evaluación de los Supervisores***

### **Municipios del Sur**

El supervisor Juan Enrique Higueta demostró ser una persona hábil para las actividades asignadas, estuvo atento a las recomendaciones que se le hacían. Lideró las actividades realizadas en El Poblado dando respuesta a la necesidad de evacuar el trabajo en la zona.

Puntos a favor: Profesional en su desempeño. Mantuvo unidad en el equipo de trabajo, organizó a sus encuestadores a su favor. Mostró conocimiento de las zonas asignadas. Se muestra activo y atento con el trabajo asignado. Puntos en contra. Es un supervisor profesional pero exige un control más riguroso de su trabajo. Su actitud personalista motiva a discutir una próxima vinculación a otro proyecto del CEO.

### **Corregimientos de Medellín.**

La supervisora Diana Emilse Villa es una persona dedicada y atenta a cada detalle que afecte o intervenga en su actividad o en el de su personal. Tuvo dificultades con una encuestadora por problemas muy puntuales<sup>10</sup>

El trabajo de corregimientos fue una tarea ardua debido a los problemas de la muestra y a la distancia entre dirección y dirección a visitar. Estuvo al tanto de la actividad de encuestaje procurando cumplir las tareas asignadas en corregimientos. Se capacitó en EPM en la lectura de direcciones a través del código de instalación del contador. Luego de completar su trabajo en los corregimientos apoyó el trabajo de encuestaje en estratos 5 y 6 en Medellín.

Puntos a favor: Es organizada, exigente y detallista con su trabajo. Sabe qué, dónde y cuantas encuestas hace cada encuestador. Conoce la zona asignada y lo que no conoce busca resolverlo. Es puntual con sus horarios y apoya el trabajo de campo.

Puntos en contra. Introversa pero exigente con la Coordinación. No asumió decisiones que no fueran ligadas por la responsabilidad del Coordinador. Es

---

<sup>10</sup> Miriam Guirales Patiño, encuestadora, ex funcionaria del DANE protagonizó una agresión física contra la Supervisora, por motivos de inconsistencias en las direcciones asignadas y calidad de la información recolectada. Presentó un Derecho de Petición a la Universidad de Antioquia.

atenta a las normas propuestas. Es muy detallista y esto crea cierta distancia con el trabajo en equipo. Es incisiva en sus llamados de atención.

### **Medellín zona sur**

La supervisora Ilduara Ruiz mostró una buena disposición de trabajo y capacidad de manejo del personal. Inició con cuatro encuestadores, situación que limitó su trabajo y las posibilidades de evacuación de la muestra con celeridad. Su equipo no era el más apropiado para responder al total del trabajo asignado y no reaccionó adecuadamente ante los problemas que se le presentaron. Mostró demora en la entrega de las encuestadas completadas.

La zona entregada a la supervisora la debía compartir con el supervisor Adrián Álvarez a quien fue entregada la zona norte de Medellín.

Los estratos 4, 5 y 6 fueron relegados, pese a las advertencias personales y reiteradas del Coordinador General Prof. Aignerren, lo que generó atrasos no consultados en la programación inicial. En parte pudo ser evacuada en parte gracias al apoyo de algunos supervisores y el diligente apoyo del CIDE y de las Empresas Públicas de Medellín.

Puntos a favor: Muy buen trato y organización con los encuestadores. Estaba siempre atenta a las sugerencias y a las rectificaciones de la Coordinación.

Puntos en contra: Pese a las advertencias personales y reiteradas del Coordinador General descuidó el trabajo de los sectores de estrato 5 y 6. Advirtiendo las dificultades presentadas en otras oportunidades no propuso un plan de contingencia para superar las dificultades que se sabía se iban a presentar.

Inició lentamente su trabajo por falta encuestadores y no tuvo capacidad de gestión para lograr nuevos encuestadores. Actitud que motiva a reconsiderar y discutir una próxima vinculación a otro proyecto del CEO.

### **Medellín zona norte**

El supervisor Adrián Álvarez muestra un precario sentido de trabajo en equipo.

Organizó su trabajo, evacuó de manera rápida la tarea encomendada y se desentendió de lo que pasaba en otras zonas. No mantuvo una actitud de cooperación con el equipo ante la emergencia del Poblado y Laureles. Inquirido a realizar el trabajo de equipo no lo realizó.

Pese a su profesionalidad muestra actitudes poco funcionales: Fue renuente a la aplicación del sistema de hojas de ruta y de trabajo en terreno con los encuestadores a su cargo. Actitud que motiva a reconsiderar y discutir una próxima vinculación a otro proyecto del CEO.

Puntos a favor: Conoce la zona asignada, ha trabajado en varias ocasiones con los mismos encuestadores. Es eficiente con el trabajo en su zona asignada.

Puntos en contra. Escaso espíritu de equipo de trabajo<sup>11</sup>. Se le debió explicársele recurrentemente las normas del trabajo: el uso de las visitas fallidas y las direcciones de reemplazo; la forma de interpretar algunas preguntas, etc. No tiene visión de trabajo en equipo, le falta integrarse más en las tareas de conjunto. En conclusión, es una profesional como supervisor pero tiende a trabajar de acuerdo a sus criterios.

### **Municipios del Norte**

La supervisora Marta Castro se caracterizó por extralimitarse en sus responsabilidades y actividades en la Sede. Por lo general trabajaba desde su zona, allí se reunía con sus encuestadores y despachaba el trabajo del día. Acompañó el trabajo de su gente en muchas ocasiones, estuvo atenta al trabajo de dos encuestadores muy avezados.

A Marta Castro se le dificultó el trabajo a último momento por varias razones: se le agotó la muestra de estratos 3 y 4 de desconectados, y para dar curso al trabajo de Medellín prestó a sus encuestadores, los cuales al cumplir con el contrato se despidieron, dejando un total de 20 encuestas por hacer en la zona.

---

<sup>11</sup> En general los supervisores, dadas sus experiencias en anteriores estudios, mostraron en forma reiterada una actitud de trabajo personalista y de acuerdo a sus criterios, obviando intencionalmente las instrucciones expresas y reiteradas del cuerpo directivo del estudio.

Estos cuestionarios faltantes de la muestra global fueron reemplazados por Medellín.

Puntos a favor: Se notó motivada con el trabajo a realizar, estuvo organizada en sus actividades. Conoce la zona y apoya el trabajo de campo.

Atendió a la solicitud de apoyar el trabajo de Medellín cuando fue necesario.

Finalizando las actividades y ante la ausencia de encuestadores decidió hacer las encuestas faltantes por su propia cuenta.

Puntos en contra: Se mantuvo alejada de las reuniones en la Sede.

Conclusiones: es buena supervisora pero con escaso interés en trabajo en equipo. Actitud que motiva a reconsiderar y discutir una próxima vinculación a otro proyecto del CEO.

#### *En general*

El equipo de supervisores fue un grupo experimentado, atento a negociar y a acatar, en parte, las directrices dictadas por el CEO y por el Coordinador. Como en su mayoría provenían del estudio de Calidad de Vida 2004 ya conocían los problemas presentados: muestras, direcciones, encuestadores y Hojas de Ruta con respecto las zonas a trabajar. Esta aparente experiencia y conocimiento del trabajo a realizar facilitó en parte del desarrollo del proceso de encuestaje.

Sin embargo, insistieron, dada su negativa experiencia anterior, en mantener sus criterios personales pese a las precisas recomendaciones de la Dirección del Proyecto. *No respondieron a la precisa instrucción de realizar “barridos barriales” preestablecidos acompañando todo el tiempo a sus encuestadores.*

Algunos mostraron una actitud de poca colaboración pese a que conocían de los problemas. El Coordinador de Trabajo de Campo supuso erróneamente que la experiencia de los Supervisores facilitarían la solución de la emergencia lo que generó problemas pese a estar advertido, como por ejemplo, la situación advertida y previsible de El Poblado y Laureles.



CENTRO DE ESTUDIOS DE OPINIÓN

### **Recomendaciones.**

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
CENTRO DE ESTUDIOS DE OPINIÓN

El trabajo de encuestaje en Medellín presenta tradicionalmente dificultades:

Los barrios de estrato 4, 5 y 6 son de difícil accesibilidad.

La división geográfica del encuestaje hace que el proceso en la Zona Norte sea mucha más fácil que en la Zona Sur.

Se sugiere volver al sistema de repartición por barrios y en forma proporcional al número de encuestas a realizar.

El equipo de Supervisores, si bien cada uno de ellos tiene responsabilidades geográficas determinadas, deben integrarse al trabajo de equipo a medida que vayan terminando su trabajo.

Para la supervisión es fundamental conocer las muestras de direcciones y las características de la muestra con el fin de agilizar las gestiones y los permisos para visitar unidades cerradas o edificios de apartamento en los que es necesario mediar con los administradores de unidades las visitas a las viviendas.

Además para la elaboración y ubicación de las viviendas es importante tener las direcciones con antelación, unas semanas antes incluso desde los primeros días en que se inician las gestiones para realizar la contratación.

Se debe realizar una campaña informativa, por todos los medios disponibles, desde la entidad contratante que permita acceder más fluidamente a las viviendas asignadas.

Una estrategia adecuada es el llamado informativo a través del Call-Center, cartas personales informativas, publicidad y el apoyo de un número telefónico de información y verificación del personal con el fin de informar sobre la visita a las personas seleccionadas de la muestra y apoyar el trabajo de acceso a los hogares.

Además se puede apoyar el trabajo con la repartición de volantes informativos de la entidad contratante, esto crea mayor seguridad en la comunidad.



### **Los críticos codificadores**

Del mismo modo que los Supervisores, los Críticos provienen de la selección de personas que habían estado vinculadas en igual posición ocupacional en la encuesta Calidad de Vida. El trabajo de los críticos se organizó dando a cada uno una parte proporcional de trabajo, un 20% o sea 640 encuestas.

El listado de críticos codificadores es el siguiente.

Patricia Gómez

Vanesa Esquivel

Fabiola Alzate

Claudia patricia Valencia

Sandra milena Vásquez

### **Funciones de los críticos**

Su función es la de validar que las encuestas estén totalmente diligenciadas y que además, sean coherentes las respuestas con la pregunta formulada.

Deben agrupar en categorías y códigos las respuestas abiertas o fuera de categorías que se presentan en la variedad de opiniones en el trabajo de campo.

La codificación exige un detallado análisis de las respuestas registradas en el cuestionario a fin de dar coherencia a la respuesta o en su defecto devolver para revisión y llenado o para anulación del formulario según sea el caso.

Las críticas codificadoras están encargadas de la elaboración y actualización del Manual de Codificación, instrumento que sirve de guía para la interpretación de los códigos registrados en la base de datos.

### **Rendimiento**

Una Crítica de tiempo completo y con un equipo de trabajo<sup>12</sup> que valide correctamente el cuestionario puede revisar y codificar mínimo **100 encuestas**

---

<sup>12</sup> Validación en situ autorizado por el Coordinador de Campo y supervisor permite una gran productividad.

**por día.** De acuerdo a la extensión y a la calidad del cuestionario o a la interpretación de las respuestas puede tardarse más o un poco menos.

### ***Evaluación de los críticos***

Lea Vanesa Esquivel. Es una codificadora de buen rendimiento. Se destacó por ser muy exigente con sus responsabilidades contratadas. Igualmente, mantuvo a veces una actitud poco colaborativa antes las solicitudes del Coordinador.

Sirvió de puente con los digitadores para revisar y codificar campos o recodificar respuestas.

Puntos a favor: Organizada y responsable en su trabajo.

Puntos en contra: Discute las observaciones que se le hacen. Actitud que motiva a discutir una próxima vinculación a otro proyecto del CEO.

Fabiola Alzate: Esta Crítica acata las directrices que se le informan. Consulta las inquietudes y resuelve dudas frente a su trabajo. Se le colaboró con los horarios de estudio y con las jornadas de trabajo y en contraprestación acompañó revisión de unas encuestas que estaban detenidas por correcciones.

Puntos a favor: Es organizada y cumple rápidamente con las tareas asignadas.

Trabaja en equipo.

Puntos en contra: Por su calidad de estudiante universitaria mostró cierta inflexibilidad con sus horarios lo que generó atrasos en la ejecución de sus labores.

Claudia Patricia Valencia: Codificó gran parte del trabajo del Supervisor Adrián Álvarez<sup>13</sup> lo que motiva cierta inquietud sobre la validez y confiabilidad de su trabajo ya que las devoluciones eran mínimas. Inicialmente generó errores en la codificación pese a ver sido advertida. Esta Crítica tuvo una permanencia y dedicación de tiempo completo en la Sede.

Puntos a favor: Respetuosa y atenta a las directrices dictadas. Consultaba por cada código nuevo creado. Cumplimiento con el horario y el trabajo asignado.

---

<sup>13</sup> El criterio de asignar a un Supervisor una persona específica y de dedicación exclusiva mostró serios problemas. Se sugiere rotar el personal de acuerdo a la demanda de validación y crítica.



Puntos en contra. Regular tasa de validación. Al comienzo de la codificación se le pasaron muchos errores por alto. Conclusión: es una codificadora profesional pero, es necesario rotarle el trabajo de validación con los supervisores.

Sandra Milena Vásquez: Es una codificadora profesional. Su rendimiento y calidad es satisfactorio.

Puntos a favor: Es organizada y hace bien su trabajo. Se devolvieron muy pocas encuestas de digitación.

Puntos en contra. Su actitud en ocasiones no es la mejor para resolver problemas. Es temperamental y reacia a recibir observaciones. Actitud que motiva a reconsiderar y discutir una próxima vinculación a otro proyecto del CEO.

Gloria Patricia Gómez: Es una codificadora organizada y la calidad y rendimiento de su codificación es satisfactorio. Crítico espíritu de validación.

Puntos a favor. Buena calidad de su trabajo, muy pocas devoluciones de digitación. Atenta y colaboradora.

Puntos en contra. No cumple horarios y por ello se quedó rezagada para terminar su trabajo pese que con ella se acordaron horarios para trabajar. Actitud que motiva a reconsiderar y discutir una próxima vinculación a otro proyecto del CEO.

### **Recomendaciones generales con respecto del trabajo de los críticos**

El horario de trabajo se debe determinar por el volumen de encuestas en proceso, no por horarios de oficina. Su rol debe ser definido en función de una labor a desarrollar más que a un tiempo contractual. Por ejemplo, hubo personas que manifestaron dificultades para trabajar los fines de semana.

Se les debe contratar por actividad a realizar repartida equitativamente, no de acuerdo a la producción de los supervisores.

Se debe mantener una rotación permanente en la evaluación y crítica de los cuestionarios asignados a ellos para evitar personalismo y retrasos en labores de los supervisores.

Se debe evitar, en lo posible, manejar horarios particularizados.

Prohibir estrictamente la salida de cuestionarios de la Sede.

### ***Los encuestadores***

#### **Selección de Encuestadores**

El criterio básico de selección debe ser el lugar de residencia del encuestador.

Deben ser, ojalá, personas con dedicación de tiempo completo al proceso de encuestaje, evitando en lo posible la vinculación de estudiantes.

Los criterios de selección del personal deben ser muy puntuales: tener facilidad de expresión verbal, mayor de 18 años, adecuado manejo de relaciones interpersonales y conocimiento de la zona, del proyecto y de la población objetivo del proyecto.

#### **Historia del proceso de encuestaje**

Se inicio el trabajo con 26 encuestadores experimentados. Se les contrató para una ejecución de 130 encuestas por encuestador. Con el pasar de los días y debido a las exigencias de la muestra y a la fecha en la que inició el encuestaje se fueron presentando problemas de dilación y deserción de varios encuestadores lo que empezó a retrasar el trabajo programado.

Los criterios de contratación propuestos hicieron que los encuestadores de mayor rendimiento asignados en zonas de mayor facilidad de encuestaje terminasen 15 días después de iniciado el trabajo; los rezagados quedaron realizando las encuestas que presentaban más dificultad (las de estratos altos o más retiradas o aisladas) La deserción y el desánimo retrasó la programación establecida.

#### **El personal administrativo.**

El personal administrativo lo componen un(a) asistente administrativa y un(a) asistente de coordinación.

La asistente administrativa se encarga de la gestión de los contratos, póliza de seguros y los demás trámites internos en la Universidad. Esta actividad

demanda una disponibilidad tiempo completo. Las gestiones, seguimientos y presiones que haga para la firma de los contratos aseguran el inicio de la jornada en menor tiempo. No se puede prescindir de ella en ningún momento del Proyecto pues, además, es la encargada de la contabilidad y gestión de anticipos, compra de materiales y responsable del archivo y el material de oficina asignado al proyecto.

La asistente de Coordinación de trabajo de campo es la encargada de apoyar las actividades del coordinador operativo (trabajo de campo) hace y contesta llamadas, hace las relaciones de entrega, recibo y seguimiento de los cuestionarios, verifica y totaliza los ingresos y lleva contabilidad del material circulante. Apoya en la organización de la papelería y hace tareas de mensajería y compra de materiales.

El trabajo realizado es operativo. De ser requerido un tercer asistente apoyaría en actividades de seguimiento y revisión de visitas fallidas y reemplazos de dirección. Esta actividad es desgastante en términos de esfuerzo y tiempo. El quehacer del tercer asistente es más de supervisión indirecta a las actividades de los encuestadores y supervisores, dado que el coordinador no dispone de tiempo para revisar detalles tan puntuales como necesarios.

En términos generales las actividades de los asistentes van en camino de una mayor organización del trabajo, gestionan procesos y tienen actualizadas las acciones de los demás compañeros de trabajo. Están también sujetas a las normas de contratación de la Universidad de Antioquia.

### ***Recomendaciones***

El proceso de ejecución del encuestaje debe iniciar con una inducción y capacitación del recurso humano en todas las áreas dando coherencia a las actividades realizadas y definición a los perfiles laborales.

Desde el Coordinador general del Trabajo de Campo, Supervisores, críticos y encuestadores y auxiliares deben saber a qué apunta el proyecto, los cargos y

responsabilidades de cada uno evitando la burocratización y delegación de la descarga laboral o el apremio a un integrante del equipo.

### **La Interventoría Externa**

Funciones:

Apoyar y participar en la etapa operativa del Estudio. Llevar un control y registro sistemático de la información o datos específicos que suministren encuestadores, críticos y supervisores. Solucionar en consenso los problemas operativos que se presenten especialmente con el cuestionario, la muestra original y de reemplazo.

### **Recomendaciones**

Es fundamental y obligada la presencia del interventor externo, a lo largo del proceso de encuestaje y sistematización. Él debe estar facultado para proponer alternativas a los problemas presentados en la muestra y en la ejecución del proyecto.

### **Evaluación final**

Subsisten varios cuellos de botella en el proceso operativo: El principal es el nivel de confiabilidad y validez de la información recolectada dado el evidente descontrol por parte del equipo operativo y el manifiesto intento de lograr una información a como de lugar. Se aprecia una **falta de autoridad y control** sobre el proceso que va desde la planificación del encuestaje hasta el proceso de digitación. Es evidente que en la cadena del proceso se obviaron intencionalmente normativas dictadas y reiteradas por la Dirección.

No existe un trabajo en equipo de los Supervisores y tampoco de los críticos codificadores. Prima el interés burocrático y personal de cada miembro del proceso por terminar a como de lugar las labores asignadas.

En relación con lo Supervisores, se recomienda estudiar nuevas modalidades de selección y vinculación del personal. Igual situación se recomienda con los críticos codificadores.

Se hace necesario con lo encuestadores asumir la tarea de profesionalizar a un grupo no mayor de 25 personas. Se sugiere no contratar a personas con las



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
CENTRO DE ESTUDIOS DE OPINIÓN

características de los llamados ex funcionarios del DANE. Igualmente, se sugiere no convocar a estudiantes universitarios debido a sus limitaciones de horarios y disponibilidad.