

Departamento Administrativo Nacional de Estadística



DISEÑO – (DSO)

**GUÍA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE
INDICADOR DE CALIDAD DE LA RECOLECCIÓN
GRAN ENCUESTA INTEGRADA DE HOGARES**



GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE INDICADOR DE CALIDAD DE LA RECOLECCIÓN GRAN ENCUESTA INTEGRADA DE HOGARES

CÓDIGO: DSO-GEIH-GU-01
VERSIÓN: 5
PÁGINA: 2
FECHA: 12-06-12

PROCESO: Diseño

SUBPROCESO: Consolidar, revisar y procesar información DANE Central

ELABORÓ: Profesional de apoyo - Logística

REVISÓ: REVISÓ: Profesional de apoyo - Logística

APROBÓ: Director DIMPE

1. ALCANCE

La presente guía explica detalladamente la composición y diligenciamiento del formato de Indicador de Calidad de la Recolección que todas las sedes y subsedes deben enviar en cada etapa para medir el desempeño de los recolectores en el operativo de campo.

El correcto diligenciamiento de este formato permite al área de logística llevar un control de la consistencia de la información tomada por cada recolector y generar alertas tempranas al revisar el promedio total de la sede o subselección durante la etapa. Así mismo, permite registrar los errores detectados en la información y en el acompañamiento que se presenten en el proceso de recolección de la encuesta, con el fin de plantear soluciones oportunamente y mejorar en forma continua este proceso en aras de obtener una óptima calidad.

Finalmente, el objetivo de esta guía será determinar los parámetros para el cálculo adecuado del indicador de calidad en la recolección, el cual también es utilizado como insumo para el cálculo del índice de confiabilidad (Ver: PES-GEIH-GU-01).

2. RESPONSABLE

Logística Entrevistas Directas- DIMPE

3. DEFINICIONES

Indicador: Es una herramienta indispensable para medir, cualificar o evaluar los objetivos e impactos de un proceso.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Tamaño y selección de la muestra

El Coordinador de Campo debe seleccionar un (1) hogar con encuesta completa por segmento recolectado. Con la información de los segmentos elegidos, se elabora el indicador, basándose en la información registrada en el formato "Control De Calidad Proceso de Recolección – Informe diario del Supervisor de Campo" (Ver: PES-GEIH-MA-06). Para el cálculo del indicador solo deberán tenerse en cuenta únicamente los formularios con Encuesta Completa (EC).

2. Variable

La determinación de la calidad de la recolección se logra durante el proceso del supervisor ya que en su control del trabajo desarrollado por los recolectores descubre los errores con el fin de lograr información de alta calidad. Dentro del cálculo del tipo de error cometido se crea una variable de penalización para hacer distinción de dichas faltas, las cuales se castigan de acuerdo al tipo de error y el capítulo.

Adicionalmente, se crea una calificación a la calidad de la recolección (Puntaje) para cada uno de los recolectores evaluados, la cual se encuentra también entre 0 y 100 puntos.

Los errores a penalizar se basan en los datos inscritos en el formato "Control de Calidad del Proceso de Recolección Informe Diario de Supervisión de Campo" y en la revisión de una muestra aleatoria de un (1) hogar con encuesta completa por cada segmento recolectado. Todas las inconsistencias, errores u omisiones encontrados en las revisiones anteriores, deben ser utilizados para calcular el indicador, la magnitud de la penalización estará



GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE INDICADOR DE CALIDAD DE LA RECOLECCIÓN GRAN ENCUESTA INTEGRADA DE HOGARES

CÓDIGO: DSO-GEIH-GU-01
VERSIÓN: 5
PÁGINA: 3
FECHA: 12-06-12

PROCESO: Diseño

SUBPROCESO: Consolidar, revisar y procesar información DANE Central

ELABORÓ: Profesional de apoyo - Logística

REVISÓ: REVISÓ: Profesional de apoyo - Logística

APROBÓ: Director DIMPE

determinada por la clase de error cometido que se encuentra entre 2 ó 3 puntos de penalización dependiendo del capítulo en donde se haya cometido el error.

El valor total para cada una de las penalizaciones debe ser calculado al multiplicar el número de errores en cada categoría por la importancia de la penalización (2 ó 3 puntos). Esto quiere decir, que si por ejemplo, en un formulario fueron detectados 5 errores en FUERZA DE TRABAJO, el valor total para la penalización será de 15, resultante de multiplicar 5 (errores) por 3 (magnitud de la penalización para dicho capítulo).

3. Cálculo del índice de calidad del proceso de recolección

En primera instancia es calculado un indicador de calidad para cada recolector, el cual es obtenido como el promedio aritmético de los puntajes obtenidos para los formularios que fueron sometidos al proceso de supervisión y control de calidad. Como el indicador ya se encuentra formulado en un libro de Excel, se ha destinado una hoja por recolector para el cálculo del indicador (las hojas están identificadas con los nombres R1, R2, R3, y así sucesivamente, según el número de recolectores que posea la sede o la subsede)

Después de obtener el indicador de calidad para cada uno de los recolectores, se obtiene el indicador del proceso de recolección de toda Sede o Subsede, como el promedio de los indicadores individuales de calidad de los recolectores. En el formato de Excel, este cálculo ya se encuentra formulado en la última hoja del libro llamada "Indicadores".

4. Diligenciamiento

El formato que se utilizará para el cálculo del indicador de calidad del proceso de recolección es un libro de Excel el cual está conformado por 30 hojas las cuales están dispuestas para ingresar la información correspondiente a cada uno de los recolectores para los cuales se obtiene el indicador de calidad. La hoja final presenta automáticamente el resumen con los resultados para cada recolector y el indicador consolidado para la sede o subsede. Cada hoja consta de 3 secciones que se describen a continuación:

4.1. Identificación:

IDENTIFICACIÓN					
Fecha de Revisión dd/mm/aa	Número de Formulario	Segmento	Edificación	Vivienda	Hogar

En la primera parte del formato (Identificación) debe ingresarse la fecha y la identificación de la encuesta sobre la cual el supervisor realizó la revisión y cuyos resultados registró en el formato "Informe diario del supervisor de campo." Este último, es el principal insumo para el cálculo del indicador.

GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE INDICADOR DE CALIDAD DE LA RECOLECCIÓN GRAN ENCUESTA INTEGRADA DE HOGARES

CÓDIGO: DSO-GEIH-GU-01
VERSIÓN: 5
PÁGINA: 4
FECHA: 12-06-12

PROCESO: Diseño

SUBPROCESO: Consolidar, revisar y procesar información DANE Central

ELABORÓ: Profesional de apoyo - Logística

REVISÓ: REVISÓ: Profesional de apoyo - Logística

APROBÓ: Director DIMPE

4.2. Número de errores Detectados en revisión de encuestas por Hogar y Resultados

Número de Errores Detectados en revisión de encuestas por Hogar							Resultados	
Identificación Datos de la vivienda y Datos del hogar	Registro personas Características Generales	Seguridad social en salud - Educación	Fuerza de trabajo	Ocupados	Desocupados, inactivos y otras actividades no laborales	Modulos	Puntaje	INDICADOR DE CALIDAD REVISIÓN DE ENCUESTAS

La segunda sección del formato se transcribe del “Informe diario del Supervisor de Campo”. El número de errores encontrados en las revisiones que el supervisor hace de las encuestas completas. Este número de errores debe diligenciarse en el campo que corresponda de acuerdo con el capítulo en el cual se hayan detectado.

Dependiendo del capítulo donde el recolector haya cometido el error, tendrá una penalización diferente en el cálculo del indicador.

Las columnas “puntaje” e “Indicador de calidad revisión de encuestas” arrojan resultados automáticos, ya que tienen incluidas las formulas de la multiplicación de los errores por sus respectivas penalizaciones. No es necesario diligenciar estas columnas. La siguiente grafica muestra cómo debe diligenciarse:

Número de Errores Detectados en revisión de encuestas por Hogar							Resultados	
Identificación Datos de la vivienda y Datos del hogar	Registro personas Características Generales	Seguridad social en salud - Educación	Fuerza de trabajo	Ocupados	Desocupados, inactivos y otras actividades no laborales	Modulos	Puntaje	INDICADOR DE CALIDAD REVISIÓN DE ENCUESTAS
1			1				5	95

Se debe tener en cuenta que de no encontrarse errores en alguna encuesta, la identificación de esta debe quedar igualmente diligenciada, para que la hoja de cálculo actualice el indicador con 100%.

4.3. Evaluación y acompañamiento

Evaluación acompañamiento					INDICADOR DE CALIDAD EN ACOMPANAMIENTO (POR ENCUESTA)
L.A.P.	C.A.C	N.D. I.R.	Sondeo	M.C.	

La tercera parte del formato solo se diligencia para aquellas encuestas en las cuales el supervisor realizó acompañamiento directo al recolector. En esta parte se registra la calificación obtenida por el recolector en cada uno de los aspectos evaluados en el formato “Informe diario del supervisor de campo” de acuerdo con las siguientes convenciones



GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE INDICADOR DE CALIDAD DE LA RECOLECCIÓN GRAN ENCUESTA INTEGRADA DE HOGARES

CÓDIGO: DSO-GEIH-GU-01
VERSIÓN: 5
PÁGINA: 5
FECHA: 12-06-12

PROCESO: Diseño

SUBPROCESO: Consolidar, revisar y procesar información DANE Central

ELABORÓ: Profesional de apoyo - Logística

REVISÓ: REVISÓ: Profesional de apoyo - Logística

APROBÓ: Director DIMPE

Deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

-Lectura Adecuada de Preguntas (L.A.P.): Se registra la calificación cualitativa de acuerdo a la manera en que el recolector lee las preguntas. Es decir, debe estar pendiente si no lo hace de una manera clara, si cambia el texto de las mismas y no mantiene un ritmo pausado y continuo.

-Cambio Adecuado de Capítulo (C.A.C): Se registra la calificación cualitativa de acuerdo a la manera como el recolector hace un cambio entre un capítulo y otro, logrando explicar el objetivo de cada uno y ubicando al informante correspondiente.

-No deducir ni inducir Respuestas (N.D.I.R.): Se registra la calificación cualitativa según la manera como el recolector haga uso de las respuestas, es decir, inducción o anotación de respuestas no dadas por el informante.

-Sondeos: Se registra la calificación cualitativa dependiendo del buen uso de los sondeos; si son adecuados o efectúa sondeos insuficientes.

-Manejo Conceptual (M.C.): Se registra la calificación cualitativa en el manejo de los conceptos básicos de la investigación, tales como ubicar al Jefe de Hogar, clasificación de fuerza de trabajo, actividades no laborales, etc.

Recuerde que las maneras de calificación cualitativa se deben hacer según los siguientes criterios:

E=excelente,
B=bueno,
A=aceptable,
D=deficiente.

En la gráfica se ilustra como debe diligenciarse:

Evaluación acompañamiento					INDICADOR DE CALIDAD EN ACOMPAÑAMIENTO (POR ENCUESTA)
L.A.P.	C.A.C	N.D.I.R.	Sondeo	M.C.	
A	B	E	D	A	96,7

A excepción de la calificación “E”, todas las calificaciones tienen asignada una penalización asociada a una ponderación que varía para cada uno de los aspectos evaluados. Al final en la columna “Indicador de calidad acompañamiento” aparece el indicador para cada una de las encuestas en las cuales se realizó acompañamiento.

5. Resumen del proceso

- Una vez llevada a cabo la supervisión, se debe determinar el número de errores cometidos e inscribirlos en el *Informe Diario del Supervisor de Campo*.
- Este formato debe ser diligenciado independientemente para cada uno de los recolectores.
- El *Informe Diario del Supervisor de Campo* debe ser entregado al Coordinador de Campo, quien con esta



GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE INDICADOR DE CALIDAD DE LA RECOLECCIÓN GRAN ENCUESTA INTEGRADA DE HOGARES

CÓDIGO: DSO-GEIH-GU-01
VERSIÓN: 5
PÁGINA: 6
FECHA: 12-06-12

PROCESO: Diseño

SUBPROCESO: Consolidar, revisar y procesar información DANE Central

ELABORÓ: Profesional de apoyo - Logística

REVISÓ: REVISÓ: Profesional de apoyo - Logística

APROBÓ: Director DIMPE

información diligenciará el *Indicador de Calidad del proceso de recolección*.

d. Para cada uno de los recolectores debe diligenciarse *Indicador de Calidad de la recolección* lo siguiente:

- Registrar el número de errores por capítulo de la encuesta. (Si el número de errores es cero, significa que no se detectó ningún error, se puede dejar el espacio respectivo en blanco).
- El formulario automáticamente calcula el puntaje para cada uno de los recolectores, teniendo en cuenta la metodología descrita. Obligatoriamente durante la semana, el Supervisor tuvo que haber hecho acompañamiento a cada recolector, ya que sin la información del acompañamiento, el indicador arrojará error.

e. Al finalizar la semana respectiva, en la parte inferior del formato se encontrará registrado el índice de calidad (ICR) para el recolector respectivo.

f. Con los índices de calidad de los recolectores, se procede a calcular el índice de calidad del proceso de recolección en la Sede o subsele. Este cálculo también es automático, y se encuentra en la última hoja del libro de Excel.

6. Periodicidad en el cálculo del indicador

El indicador de calidad del proceso de recolección, debe ser calculado semanalmente para la parte urbana y para la parte rural cuando finalice la ruta.

Recuerde que para el cálculo del indicador solo deben considerarse encuestas completas. Si se presenta el caso que el supervisor acompaña al recolector en una encuesta y hace la evaluación del acompañamiento en el formato "Informe diario del supervisor de campo", pero esta encuesta no queda completa en ese momento; debe tenerse en cuenta para el indicador solo si al final de la semana esta encuesta tuvo resultado EC. Si su resultado final fue diferente de Encuesta Completa, no debe incluirse la evaluación de ese acompañamiento en el cálculo del indicador.

7. Valor deseable del índice de calidad del proceso de recolección

El valor esperado para el indicador es 100, teniendo como base que puede mantenerse entre 96 y 100 considerándose como buena calidad el proceso de recolección en las sedes y subsele que presenten dicho indicador. Si se presenta un indicador inferior a 96 deberán establecerse las causas que ocasionaron la disminución, y proponer acciones correctivas para evitar errores en futuras etapas de la investigación.

5. REGISTROS

Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Magnético
DSO-GEIH-GU-01-r1	Indicador de Calidad de la Recolección		X