

# **Manual del Supervisor**

## **Encuesta de Turismo**

### **Receptivo**

### **(ETR 2023)**

**Paraguay, 2023**

## Índice

Encuesta de Turismo Receptivo (ETR 2023).....	3
Objetivo .....	3
Funciones del/la Supervisor/a.....	3
Control de la Muestra .....	4
Observación de la entrevista .....	4
Revisión de la entrevista .....	5
Revisión de la consistencia .....	6
Control del uso adecuado de los vehículos que trabajan para la Institución .....	6
Control del uso adecuado de los Dispositivos Móviles de Captura (DMC) / Tablets .....	7
Realización de Gestiones Administrativas.....	7
Documentos y materiales del equipo .....	7
Prohibiciones .....	8

## Encuesta de Turismo Receptivo (ETR 2023)

La **Encuesta** se realizará en cuatro Puestos de Frontera seleccionados directamente por la SENATUR, que representan alrededor del 85% del movimiento migratorio en el país.

- Aeropuerto Internacional Silvio Pettirossi,
- Puente de la Amistad (Ciudad del Este),
- Puente San Roque González de Santa Cruz (Encarnación),
- Puente San Ignacio de Loyola (José Falcón).

La unidad de información muestral será seleccionada de manera aleatoria y condicionada según las variables de estudio principales.

### Objetivo

El objetivo del presente manual, es el de proveer al/la Supervisor/a las instrucciones necesarias para el buen desarrollo de la Encuesta, constituyéndose en el documento de consulta para la solución correcta de los problemas que pudieran presentarse durante el operativo de campo.

#### **Dentro de la organización para el operativo de campo, la encuesta contará con:**

Un/a (1) Coordinador/a de Campo, un/a (1) Subcoordinador/a, cinco (5) Supervisores/as, quince (15) Encuestadores/as, seis (6) Choferes Especializados.

Cada Supervisor/a tendrá a su cargo 3 (tres) Encuestadores/as, 1 (un) Chófer a quienes supervisará constantemente de acuerdo a los procedimientos e instrucciones que se dan en este documento.

Además se dispondrá que un chofer que estará a cargo de la Coordinación.

El Supervisor tiene como jefe inmediato al/la Coordinador/a de Campo, a quien mantendrá siempre informado y éste a su vez a la Jefatura del operativo de la Encuesta.

### Funciones del/la Supervisor/a

La tarea principal del/la Supervisor/a es controlar el trabajo de los/las Encuestadores/as en campo, a fin de asegurar la calidad de los datos recabados.

Este manual contiene las instrucciones pertinentes para efectuar correctamente las tareas de supervisión de la Encuesta de Turismo Receptivo (ETR 2023).

#### **Estas funciones son:**

- Control de la muestra.
- Observación de las entrevistas.
- Revisión de la entrevista.

- Revisión de la consistencia.
- Recapitación y retroalimentación en caso de que el Encuestador lo necesite.
- Control del uso que se da a los vehículos contratados por la Institución para la realización del trabajo.
- Control del uso de los Dispositivos Móviles de Captura (DMC) / Tablets.
- Realizar las gestiones administrativas pertinentes ante las autoridades de los Puestos de Control en Fronteras seleccionados.

A fin de asegurar y llevar a buen término la encuesta, es necesario que las relaciones entre el/la Supervisor/a y el equipo de trabajo de campo sean cordiales y fluidas.

El/la Supervisor/a debe mantener su posición de liderazgo. No debe haber favoritismos dentro del equipo de trabajo.

Si surgen problemas de tipo personal en el grupo, éste debe tomar medidas en forma imparcial, a fin de impedir que se repitan tales situaciones y afecten el desarrollo normal de la encuesta, si aun así persiste el problema, entonces el Supervisor debe ponerlo a conocimiento del/la Coordinador/a de Campo para analizar la situación y adoptar las medidas que correspondan.

### **Control de la Muestra**

El/la supervisor/a entregará a cada encuestador/a, los materiales necesarios para el desarrollo de la encuesta.

Cada área a ser visitada, denominada “Puesto de Frontera”, consta con un gran tránsito de personas que salen del país.

La carga de trabajo para cada encuestador/a es de 7 encuestas en promedio por día para los Puestos de Frontera Terrestres, y un promedio de 4 encuestas para el Puesto de Frontera Aéreo.

### **Observación de la entrevista**

Desde el primer día del trabajo de campo, el/la Supervisor/a debe acompañar al/la Encuestador/a, a fin de observar y escuchar la entrevista, de esta manera podrá cerciorarse de que el/la mismo/a esté cumpliendo a cabalidad con las instrucciones del Manual del Encuestador, verificará además que tenga buen manejo del cuestionario digital a través del perfecto conocimiento de todos los módulos del mismo, **el/la Supervisor/a cada día deberá observar un mínimo de entrevistas por Encuestador/a.**

Para hacer observaciones, el/la Supervisor/a estará presente durante todo el desarrollo de la encuesta.

No abandonará al/la Encuestador/a antes de concluir la entrevista. Tampoco hará comentarios al/la Encuestador/a ni al/la Entrevistado/a durante el desarrollo del trabajo. Más bien anotará en su cuaderno sus comentarios especificando en la pregunta correspondiente el error u omisión observada.

Después de terminada la entrevista, en un lugar donde no podrán ser vistos por las personas entrevistadas, conversará con el/la Encuestador/a sobre lo observado durante la entrevista. El/la Supervisor/a deberá comenzar la charla preguntando al/la Encuestador/a su apreciación de la entrevista. Posteriormente le indicará sus aciertos así como los aspectos donde debe mejorar. Si se han detectado errores u omisiones, informar al/la Sub Coordinador/a de campo.

Durante la observación de la entrevista deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ La explicación de los objetivos de la Encuesta.
- ✓ La explicación de la confidencialidad de la información y el secreto estadístico.
- ✓ La manera de leer las preguntas. Si lo hace textualmente como están escritas en el cuestionario. Considerando que luego de un tiempo de manejar el cuestionario el/la Encuestador/a estará familiarizado con las preguntas. Esto puede llevar a una pérdida de la calidad del trabajo en el sentido de que las preguntas sean realizadas mecánicamente y no se formulen tal como aparecen escritas. El/la Supervisor/a debe enfatizar continuamente la importancia de seguir las instrucciones en forma exacta, a fin de mantener un alto nivel de calidad durante todo el período de la encuesta.
- ✓ La neutralidad del/la Encuestador/a durante la entrevista.
- ✓ El manejo de la entrevista por parte del/la Encuestador/a.

**En todo momento el/la Supervisor/a debe asumir una actitud de cooperación y apoyo, tratando de corregir los errores o la falta de comprensión de conceptos.**

### Revisión de la entrevista

El/la Supervisor/a observará la completitud de la encuesta realizada en el dispositivo móvil, a fin de verificar que el/la Encuestador/a realizó la entrevista en forma adecuada.

#### Mínimamente el/la Supervisor/a deberá:

- ✓ Revisar que los saltos estén bien hechos.
- ✓ Observar la coherencia de la información en su conjunto.
- ✓ Señalar situaciones que a su criterio se deben verificar.
- ✓ Controlar las correcciones o verificaciones que deben realizarse de acuerdo a los listados de consistencias.

La revisión de la entrevista es importante durante el período inicial del trabajo de campo, ya que durante éste período, los/las Encuestadores/as generalmente cometen un número mayor de errores, y es preciso corregirlos lo antes posible para evitar que vuelvan a repetirse.

En tal sentido el/la Supervisor/a tomará nota de los errores y de cualquier otra duda que pueda surgir respecto a la entrevista y discutir estos aspectos con cada Encuestador/a.

En caso de detectar errores que no se puedan corregir, informar al/la Sub Coordinador/a de Campo.

**Si el/la Supervisor/a tiene indicios que el/la Encuestador/a ha podido actuar de mala fe (por ejemplo sugiriendo a los/las entrevistados/as dar respuestas a fin de reducir su trabajo u omitiendo deliberadamente hacer algunas preguntas), o presenta una falta de dominio de conceptos, debe informar inmediatamente al/la Coordinador/a de Campo y controlar el 100% del trabajo de la persona involucrada.**

La mayoría de las alternativas de respuestas del cuestionario digital son precodificadas.

**Exigir a los/as encuestadores/as el reporte diario de las entrevistas y llevar un registro de las mismas.**

**El/la supervisor/a tiene la obligación de entregar diariamente el reporte de las encuestas a la Sub-coordinación.**

### **Revisión de la consistencia**

El Equipo técnico se comunicará con el/la Supervisor/a, si hubiera inconsistencia en los datos generados por el sistema de la Tablet. Si existe alguna inconsistencia, se deberá recurrir al/la Encuestador/a para aclarar cualquier tipo de situación dudosa.

En caso de que los datos sean inconsistentes, deben ser devueltos al Equipo de campo para subsanar dicho inconveniente.

### **Control del uso adecuado de los vehículos que trabajan para la Institución**

El/la Supervisor/a controlará el uso adecuado del vehículo contratado, asignado a cada equipo de trabajo. Ante cualquier tipo de anomalía que surja en el operativo de campo, tiene la obligación de informar al/la Coordinador/a de campo.

Queda prohibido el uso del vehículo para fines distintos a la encuesta.

El chofer especializado deberá velar por el buen uso y funcionamiento del vehículo como también por la seguridad del equipo y materiales a ser trasladados.

## **Control del uso adecuado de los Dispositivos Móviles de Captura (DMC) / Tablets**

El/la Supervisor/a deberá controlar el buen uso y funcionamiento de los Dispositivos Móviles de Captura (DMC) / Tablets por parte de los/as encuestadores/as.

### **Realización de Gestiones Administrativas**

Antes de iniciar el trabajo, el/la Supervisor/a debe presentarse a las autoridades que son responsables de los Puestos de Frontera donde se ejecutará la Encuesta.

Se identificará con su credencial e informará el motivo de su visita, entregando los oficios correspondientes.

Luego, solicitará el apoyo y la colaboración necesaria para el mejor desempeño de su misión.

En caso de presentarse alguna dificultad para el cumplimiento de su trabajo, deberá comunicarse con la Coordinación de Campo, por los medios más rápidos a su alcance.

### **Documentos y materiales del equipo**

Antes del inicio del operativo, el/la Supervisor/a recibirá de la Coordinación los documentos y materiales necesarios para todo el equipo.

Los documentos y materiales son:

- Credencial del/la Supervisor/a
- Dispositivo Móvil de Captura (DMC) / Tablet
- Credencial de los/as Encuestadores/as
- Credencial de los/as Choferes
- Bolígrafos, lápices de papel, sacapuntas, borradores
- Díptico informativo
- Planillas de producción

#### **SEÑOR/A SUPERVISOR/A RECUERDE:**

- ❖ **Asistir puntualmente a la oficina.**
- ❖ **Preparar los materiales a ser utilizados por los/as Encuestadores/as.**
- ❖ **Comunicarse permanentemente con el/la Coordinador/a.**
- ❖ **Realizar el informe semanal de avance de las actividades.**

## Prohibiciones

Al personal de campo le está prohibido efectuar las siguientes acciones:

- Discutir o mostrar las respuestas de los/as encuestados/as en presencia de personas ajenas a la Encuesta.
- Delegar su función a personas ajenas a la Encuesta, salvo causa justificada y con la aprobación de algún directivo de la Encuesta.
- Intervenir en asuntos políticos y/o religiosos durante el cumplimiento de sus funciones.
- Realizar labores que no sean inherentes a su cargo.
- Hacer uso indebido de su credencial ante las autoridades o personas del lugar para la obtención de servicios ajenos a la función que realiza.
- Abandonar su zona de trabajo sin previa autorización de la jefatura.
- Utilizar el vehículo asignado al equipo para fines que no sean de la Encuesta.
- Proporcionar los datos de la Encuesta a personas o entidades ajenas a la Institución.