

# ESTUDIO NACIONAL SOBRE EL PERFIL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Dirección Nacional de Estadísticas Sociales y de Población  
Dirección de Estadísticas Poblacionales

---

MANUAL DEL RECEPCIONISTA

---

ABRIL 2018

## **NOTA**

Para el presente manual hemos optado por la utilización del género persona y del masculino genérico a fin de no dificultar la lectura, provocar recargamiento y enlentecimiento en la expresión; sin que ello tenga connotaciones de discriminación de género.

## ÍNDICE

<b>Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>Unidad 1. Objetivos y metodología.....</b>	<b>2</b>
<b>Unidad 2. La estructura de relevamiento y la función del Recepcionista.....</b>	<b>3</b>
<b>Unidad 3. Materiales del Recepcionista.....</b>	<b>5</b>
<b>Unidad 4. Tareas del Recepcionista antes del relevamiento ..</b>	<b>6</b>
<b>Unidad 5. Tareas del Recepcionista durante el relevamiento .</b>	<b>9</b>
<b>Unidad 6. Tareas del Recepcionista después del relevamiento .....</b>	<b>13</b>

## Introducción

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), conjuntamente con las Direcciones Provinciales de Estadística y la Agencia Nacional de Discapacidad, está llevando a cabo el **Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad**.

Usted ha sido designado para desempeñarse como RECEPCIONISTA.

Este **manual** fue diseñado para facilitar el aprendizaje de los procedimientos a seguir, necesarios para desarrollar su tarea. Le recomendamos leerlo atentamente, subrayar las ideas principales, anotar sus dudas y usarlo como un instrumento de consulta durante el desarrollo de su tarea.

Para poder realizar sus tareas, usted deberá:

- Completar la instancia de capacitación virtual en el Campus INDEC.
- Leer el Manual del Supervisor y el Manual del Encuestador, el Cuestionario del Estudio versión papel y las planillas operativas, el Instructivo de uso de la tableta y del cuestionario digital.
- Leer este Manual y el Manual de uso del sistema de gestión.
- Asistir al curso de capacitación presencial de los Encuestadores.
- Participar del curso de capacitación de su puesto.

*Estimado Recepcionista, de su trabajo dependerá en gran medida **la calidad de los datos** obtenidos y su utilidad para la toma de decisiones. Confiamos en que trabajará con la responsabilidad que su puesto requiere. Gracias por su compromiso con la tarea a desempeñar.*

*¡Le deseamos **mucho éxito** en su tarea!*

## Unidad 1. Objetivos y metodología

El **objetivo** del Estudio es cuantificar y caracterizar a la población que tiene dificultades para ver, oír, caminar, comunicarse, entre otras en nuestro país.

### Los objetivos específicos son:

- Cuantificar a la población con dificultades para ver; para oír; para caminar o subir escaleras; para agarrar y levantar objetos con los brazos o manos; para comunicarse; para aprender cosas; para concentrarse y/o recordar cosas que le interesan; para atender por sí mismo su cuidado personal, como lavarse o vestirse o comer solo/a o controlar su comportamiento.
  
- Describir el perfil de la población con dificultades según:
  - relación de parentesco con el resto de los miembros del hogar,
  - sexo y edad,
  - lugar de nacimiento,
  - cobertura de salud,
  - previsión social,
  - características educativas,
  - características laborales,
  - situación conyugal,
  - tenencia de certificado de discapacidad,
  - edad y origen de la dificultad,
  - condiciones habitacionales del hogar que conforma.

### Metodología

El Estudio se llevará a cabo sobre una muestra de alrededor de 41.000 viviendas ubicadas en localidades urbanas de todo el territorio nacional.

El período de relevamiento del Estudio abarcará los meses de abril y mayo de 2018.

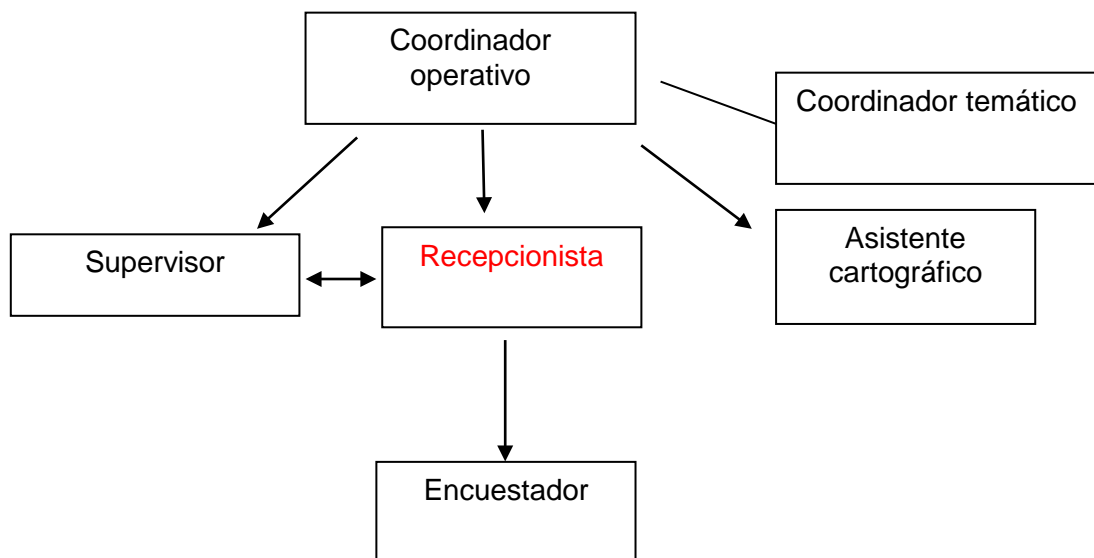
### Modalidad de aplicación del Estudio

Los datos se relevarán a través de una entrevista personal, utilizando un dispositivo electrónico de recolección de datos (en adelante tableta). Solo en los casos que se indiquen o cuando la tableta presente algún problema en su funcionamiento se utilizará el cuestionario en papel para realizar la entrevista.

En cada vivienda seleccionada deberán identificarse todos los hogares que la habitan, y en cada uno de ellos se aplicará el cuestionario a cada uno de los miembros del hogar de modo autorespondente.

## Unidad 2. La estructura de relevamiento y la función del Recepcionista

Para realizar este Estudio se ha conformado la siguiente estructura organizativa:



Usted, como Recepcionista, será **la persona de referencia en sede del operativo**.

En su trabajo usted dependerá del Coordinador Operativo, a quien deberá informar sobre los avances del operativo en gabinete y sobre cualquier dificultad que se le presente durante la realización del relevamiento.

**Coordinador Operativo:** depende del Director Provincial de Estadística o de aquella persona en la que él delegue sus funciones. Es el responsable de la instrucción de toda la estructura operativa, en conjunto con el Coordinador Temático, y de garantizar el relevamiento de todas las viviendas seleccionadas en su provincia.

**Coordinador Temático:** depende del Director Provincial de Estadística o de aquella persona en la que él delegue sus funciones. Trabaja en conjunto con el Coordinador Operativo y es el responsable de responder todas las consultas conceptuales relativas al Estudio en el área / jurisdicción asignada, recapacitar a quienes lo requieran y capacitar a la estructura de relevamiento que se incorpore al Estudio durante el operativo.

**Supervisor:** depende del Coordinador Operativo. Acompaña y supervisa la tarea de los encuestadores en campo y colabora con el Coordinador Operativo en la organización y avance del operativo. Recupera encuestas en campo (rechazos, ausentes temporales y encuestas incompletas) que le fueron reasignadas por usted. Acompaña en campo al equipo de Encuestadores asignados a áreas especiales.

**Encuestador:** depende del Recepcionista. Visita cada una de las viviendas particulares seleccionadas, según su listado, para la realización de las entrevistas.

## LA FUNCIÓN DEL RECEPCIONISTA

Su función como Recepcionista es:

- Asignar área/s y/o viviendas al Encuestador a través del Sistema de Gestión.
- Monitorear y revisar las encuestas sincronizadas por el Encuestador.
- Recepcionar y revisar las encuestas en papel previo a ser cargadas por el Encuestador.
- Reasignar encuestas al Supervisor para recuperación, a través del Sistema de Gestión.
- Asignar encuestas al Supervisor para supervisión, a través del Sistema de Gestión.
- Dar el visto bueno a las encuestas cerradas de los Encuestadores y de los Supervisores, para que el Coordinador Operativo realice el aprobado final de las mismas.

Estará en permanente comunicación con su equipo de Encuestadores, para acordar los horarios de recepción, monitorear las encuestas y para garantizar la calidad de los datos recogidos en terreno.

Tenga en cuenta que los datos a los que acceda son confidenciales y están protegidos por la Ley N° 17.622/68 que garantiza el Secreto Estadístico.

### **IMPORTANTE: SECRETO ESTADÍSTICO**

Usted como Recepcionista:

- No deberá divulgar ni comentar la información a la que tenga acceso en cumplimiento de su función
- No deberá delegar su trabajo en otras personas.
- No deberá abandonar la tarea sin haber entregado todos los materiales a su superior.
- Deberá controlar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Secreto Estadístico por parte del personal a su cargo.

### Unidad 3. Materiales del Recepcionista

Para realizar su tarea, usted recibirá los siguientes materiales:

<b>Materiales para su capacitación</b>	Manual del Encuestador Manual del Recepcionista Manual del Supervisor Manual de uso del Sistema de Gestión Cuestionario versión papel Instructivo de uso de la tableta y del cuestionario digital Tableta
<b>Materiales relativos a su trabajo</b>	Planilla del Recepcionista R1 Tableta Manual de uso del Sistema de Gestión Muestra con el Listado de viviendas asignada Cuestionarios en papel Credencial- Porta credencial Kits de escritura
<b>Materiales relativos a las tareas de Recepcionistas, Supervisores y Encuestadores</b>	Cuestionarios en papel Tarjetas de categorías de respuesta Notas al Vecino Notas de aviso de visita del encuestador Trípticos Muestra con el Listado de selección de viviendas asignadas Kits de escritura Bolsas para guardar los cuestionarios en papel y las planillas operativas Cajas para guardar y enviar el material del operativo y el material sobrante Tablas de apoyo Planilla operativa del Recepcionista R1 , Supervisor (S1) y Encuestador (E1) Cartografía Materiales de embalaje

La utilización de cada uno de los materiales será explicada detalladamente a lo largo de este Manual.



## **Unidad 4. Tareas del Recepcionista antes del relevamiento**

### **4.1. Capacitarse mediante sistema virtual**

**Participará de una actividad de capacitación virtual a través del Campus INDEC, a partir de la dirección de internet brindada por el Equipo Central de INDEC. Al hacerlo, leerá o visualizará todos los materiales que se presenten en el Campus y resolverá las ejercitaciones.**

### **4.2. Leer atentamente los manuales**

Leerá atentamente el Manual del Encuestador, el Manual del Supervisor, el Manual del Recepcionista, el Manual de uso de la tableta y del Aplicativo y el Manual del sistema de gestión, subrayando las ideas principales y anotando sus dudas.

### **4.3. Capacitarse en el curso presencial**

Asistirá al curso presencial de Encuestadores. Recuerde que conocer con exactitud las tareas de los Encuestadores le permitirá poder efectuar adecuadamente gran parte de las tareas propias de su puesto.

Participará del curso presencial para Supervisores y Recepcionistas y resolverá todas las dudas que hayan surgido de las lecturas.

### **4.4. Recibir materiales del Coordinador Operativo**

Recibirá el material de su puesto para su capacitación por parte del Coordinador Operativo.

### **4.5. Colaborar con el Coordinador Operativo en la entrega de las tabletas a los Encuestadores**

Colaborará con el Coordinador Operativo para distribuir las tabletas a los Encuestadores a su cargo y hacer firmar los remitos.

### **4.6 Colaborar con el Coordinador Operativo en la entrega de los materiales para el relevamiento a los Encuestadores**

El día previo al inicio del relevamiento, colaborará, a requerimiento del Coordinador Operativo, en la entrega a los Encuestadores de los materiales de trabajo que utilizarán a lo largo de todo el relevamiento:

- ✓ Credencial
- ✓ Kit de escritura
- ✓ Bolsas para guardar material

Además, le entregará los materiales para la primera semana de carga de trabajo:

- ✓ Cartografía
- ✓ Planilla del Encuestador (E1)

- ✓ Notas al vecino
- ✓ Tríptico informativo
- ✓ Cuestionarios en papel
- ✓ Tablas de apoyo
- ✓ Avisos de visita del Encuestador
- ✓ Tarjetas de categoría de respuestas

Solicitará a los Encuestadores que controlen todos los materiales que han recibido y se asegurará que las cantidades sean suficientes para la carga de trabajo de la primera semana.

Recordará a los Encuestadores que deben utilizar la tableta en todos los casos. El uso del Cuestionario en papel sólo está indicado para las zonas peligrosas que previamente se hayan determinado y cuando la tableta presente algún problema en su funcionamiento. (Ejemplo, que se apague, que se caliente la batería, que no encienda).

#### **4.7. Recibir asignación de UPS y Áreas del Coordinador Operativo**

Visualizará la/s UPS / Áreas a su cargo asignadas por el Coordinador Operativo a través del Sistema de Gestión.

#### **4.8. Asignar Área/s y/o viviendas al Encuestador**

Procederá a asignar la carga de trabajo a los Encuestadores a su cargo a través del Sistema de Gestión. Esta tarea la realizará en 3 etapas asignando en cada una de ellas 20 viviendas a cada Encuestador.

La primera asignación de área/s y/o viviendas a cada uno de sus Encuestadores se realizará el viernes 6 de abril. Continuará la asignación de las viviendas durante el relevamiento.

#### **4.9. Establecer, con el Coordinador Operativo, el cronograma de recepción**

Elaborará el cronograma de recepción, junto con el Coordinador Operativo, teniendo en cuenta los días y horarios de recepción, las salidas especiales a campo, la duración de la recepción, la localidad, y todo aquello que considere pertinente.

#### **4.10. Asegurar una vía de contacto con los Encuestadores**

Recibirá del Coordinador Operativo la Nómina de equipos de trabajo con los datos de contacto de cada uno de los miembros.

Intercambiará con cada Encuestador una dirección de correo electrónico y un número telefónico (preferentemente de un celular con acceso a WhatsApp) para mantenerse comunicados durante el desarrollo del operativo.

#### **4.11. Acordar horarios de recepción de encuestas con los Encuestadores**

Establecerá formas de comunicación con los Encuestadores para acordar horarios de recepción de las encuestas en papel de los operativos especiales, de las encuestas cerradas y para recibir las novedades y requerimientos diarios (faltante de materiales u otro problema presentado por los Encuestadores), ya que será el referente en sede del operativo para el Encuestador.

## **Unidad 5. Tareas del Recepcionista durante el relevamiento**

### **5.1 Asignar las Áreas y/o viviendas a los Encuestadores a su cargo**

El proceso de asignación de la carga de trabajo a los Encuestadores en las siguientes dos etapas se realizará los días: jueves 12 y jueves 19 de abril. Recuerde que cada asignación será de 20 viviendas.

Deberá notificar a los Encuestadores que se les asignó carga de trabajo para que sincronicen la Tableta.

### **5.2 Monitorear diariamente el avance del operativo a través del sistema de gestión**

El Sistema de Gestión le ofrecerá información relativa al estado de cada vivienda asignada al Encuestador.

Deberá revisar:

- ✓ Cantidad de visitas y horarios realizados a cada vivienda asignada.
- ✓ Cantidad de encuestas en campo: encuestas pendientes de ser cerradas por ausencia del hogar, ausencia de algún miembro del hogar o rechazo.
- ✓ Cantidad de encuestas cerradas.
- ✓ Cantidad de viviendas no encuestables.

### **5.3 Mantener comunicación con Encuestadores en caso de ser necesario**

### **5.4 Revisar, junto con el Coordinador Temático, el contenido de las encuestas completadas a través del sistema de gestión**

Diariamente revisará en el Sistema de Gestión el contenido de las Encuestas a fin de detectar errores o problemas de captación. El Coordinador Temático colaborará con usted en esta tarea. Deberá sistematizar lo detectado a fin de trasmitírselo al Encuestador en el momento de la recepción, en especial los problemas detectados en el Módulo B. Por ejemplo: marca sistemática “Sí, mucha dificultad” o “No puede hacerlo” en pregunta 14. O sistemáticamente NO registra personas con dificultades.

En base a este monitoreo Ud. deberá alertar al Encuestador a su cargo y, eventualmente si fuese necesario, hacer que el Coordinador Temático recapacite al Encuestador.

### **5.5. Revisar, junto al Coordinador Temático, el contenido de las encuestas realizadas en papel**

Durante las recepciones, usted deberá participar, junto al Coordinador Temático, en la revisión de cuestionarios realizados en papel, así también para aclarar dudas que se les presenten a los Encuestadores.

### **5.6 .Realizar, con el apoyo del Coordinador Temático, la recepción de los operativos especiales registrados en cuestionario en papel**

Los operativos especiales (áreas inseguras o de difícil acceso, etc.) se realizarán en cuestionario en papel cuando lo disponga el Coordinador Operativo.

Revisará y controlará el contenido de los cuestionarios en papel antes de que el Encuestador los cargue en su Tableta.

Deberá coordinar con el Encuestador la disponibilidad horaria necesaria para efectuar los controles.

Esta recepción deberá **ajustar/ aclarar** cualquier error sistemático o dificultad que detecte, tales como:

- ✓ Dudas conceptuales.
- ✓ Errores de pases.
- ✓ Preguntas sin realizar (blancos).
- ✓ Despejar dudas que al Encuestador le hayan surgido en campo.
- ✓ Verificar que el Encuestador esté trabajando con lápiz.

**Deberá controlar** que coincida, o haya más cantidad de cuestionarios en papel si hay:

- ✓ 7 o más personas en el hogar
- ✓ 2 ó más hogares en la vivienda

En los cuestionarios en papel también **deberá controlar** que:

- Todos los datos de Ubicación Geográfica estén completos. De faltar algún dato, lo completará de la cartografía correspondiente.
- Si hay más de 6 personas en el hogar, verificará que el Encuestador haya iniciado otro cuestionario, que en el módulo (A) en la “Lista de personas que viven en el hogar” se encuentre tachado el jefe y se inicie en el segundo renglón numerando la séptima persona y sucesivas. En ese segundo cuestionario, controlará que todos los datos de Ubicación Geográfica coincidan con la misma información que contiene el primer cuestionario.
- La coincidencia de la cantidad de personas en la “Lista de Personas del hogar” con las columnas por miembro del hogar iniciadas. Asimismo, deberá controlar que los módulos B iniciados correspondan con la edad de las personas del hogar, de manera que haya tantas personas en el módulo B de población de 0 a 12 años y de 13 años o más según la edad de los miembros del hogar.

*Leerá la totalidad del cuestionario, incluyendo los grisados, **revisando que:***

- El módulo B y C contenga la información en los casilleros “Persona N°”, “Persona N° del respondente”, edad y si la encuesta fue presencial o no.
- Se encuentren completas todas las preguntas.
- Se hayan respetado los pases correspondientes

***En el caso de existir personas con dificultad en el hogar controlará que:***

- Esté completo el casillero “Persona con Dificultad” que se encuentra en el borde superior del cuestionario.
- Se haya completado el módulo C por cada persona con dificultad.
- Haya un Módulo D completo por hogar.

En caso de encontrar un error de secuencia o de falta de respuesta que se pueda recuperar con el encuestador se resolverá. *Ejemplo: presenta alguna dificultad y no hay marca en persona con dificultad.*

En caso de encontrar un error que requiere realizar nuevamente la pregunta, le notificará al Encuestador que debe, previo a cargar la encuesta en la Tableta, recuperar el dato telefónicamente. En caso de no poder resolverlo, este cuestionario quedará abierto para supervisión.

En localidades alejadas de la sede del operativo, los controles serán realizados por el supervisor a cargo de la tarea de campo. En su defecto lo cargará directamente el Encuestador a la tableta.

Durante todo el operativo mantendrá comunicación telefónica con los Encuestadores ante faltante de materiales o cambios en el cronograma de recepciones.

## **5.7 Reasignar viviendas al Supervisor a través del Sistema de Gestión**

Existen dos tipos de reasignaciones que usted deberá realizar:

- Las encuestas que serán supervisadas al azar y que corresponden al 10% de las encuestas realizadas (aproximadamente 6 encuestas por Encuestador a lo largo de todo el operativo).
- Las encuestas que serán recuperadas por el supervisor en su rol de recuperador, que son las correspondientes a los rechazos, a las ausencias y a las encuestas incompletas y las seleccionadas para la supervisión durante las recepciones llevadas a cabo con los Encuestadores.

## **5.8 Recepcionar, junto al Coordinador Temático, las entrevistas reasignadas al Supervisor y realizadas por el Supervisor**

Las recepciones del Supervisor seguirán el mismo procedimiento que las del Encuestador, de manera de aclarar dudas conceptuales que se les presenten a los Supervisores.

### **5.9 Completar la Planilla de Recepción (R1)**

Esta planilla, R1, recepciona tanto al Encuestador como al Supervisor en su rol de Supervisor y de Recuperador.

Para completarla siga la lectura de este punto con la planilla R1 en la mano. En el reverso encontrará un instructivo para realizarlo.

### **5.10. Informar al Coordinador Operativo sobre el avance del operativo**

Informará periódicamente al Coordinador Operativo el avance de la cobertura en base a la información extraída del sistema de gestión, las comunicaciones telefónicas y los intercambios de las recepciones, a fin de evaluar el trabajo de los Encuestadores y Supervisores.

<b>Unidad 6. Tareas del Recepcionista después del relevamiento</b>
--

### **6.1. Realizar el cierre del operativo con el Coordinador Operativo**

Entregará las Planillas R1 al Coordinador Operativo. Las mismas serán un resumen en papel por UPS o Área del operativo.

### **6.2 Recibir del Encuestador y Supervisor el material sobrante y las tabletas utilizadas durante el operativo**

Concluido el relevamiento, será el encargado de recibir todas las tabletas con sus accesorios utilizados por los Encuestadores y Supervisores de su equipo.

A medida que reciba las tabletas con sus accesorios, las ordenará y se las entregará al Coordinador Operativo.

Además, usted recibirá de los Encuestadores y de los Supervisores todo el material sobrante:

- Credenciales de los Encuestadores y de los Supervisores
- Cartografía de las áreas
- Notas al vecino
- Trípticos
- Cuestionarios en papel
- Notas de Aviso de visita del encuestador
- Tablas de apoyo
- Kits de escritura

### **6.3 Colaborar, junto con el Supervisor, con el Coordinador Operativo en el repliegue del material**

Para el envío del material utilizado, deberá ordenar los materiales en bolsas por localidad, UPS y área. Deberá incluir:

- Cuestionarios en papel
- Planilla del Supervisor (S1)
- Planillas del Recepcionista (R1)
- Planillas del Encuestador(E1)

Guardar los materiales en una caja y al frente completar en una etiqueta:

- Código de provincia,
- Nombre de provincia,
- Número de caja
- UPS
- Área
- Localidad



En esta actividad recibirá la colaboración del Supervisor.

#### **6.4 Verificar, junto al Coordinador Operativo, la Planilla Nómina C1E**

Verificará los datos de las personas participantes. Completará la nómina final de personal. Finalizado el relevamiento, utilizará estas mismas planillas para facilitar el pago de los honorarios del personal que ha participado en él.