

## Procedimientos de operación estándar<sup>1</sup> para los operadores VAM-m

### 1. Revise las ordenes de trabajo recibidas por semana/mes.

- a. Tome nota de manera cuidadosa sobre los planes de llamada enviados por su supervisor.
- b. Se le requerirá realizar ambas llamadas sobre “recolección de datos de precios” y “nutrición”.

Tome nota sobre cuántas llamadas ha realizado y qué municipios o áreas ha cubierto.

- c. Divida la cantidad de llamadas entre los operadores.
- d. Si algo no está claro, pregúntele siempre a su supervisor antes de realizar las llamadas.
- e. Cuando todo está claro, junto a su supervisor establezca un plan de llamadas semanales con objetivos diarios.

### 2. Administración del directorio

- a. Cuando entienda las ordenes de trabajo, abra su directorio e identifique los números que debe llamar. Su directorio es un archivo de Excel (u otro formato) y está protegido por una contraseña.
- b. Bajo ninguna circunstancia, debe usted compartir el directorio o la contraseña con nadie.
- c. Cada aplicación específica (e.g. nutrición, mercados, beneficiarios, contactos para evaluaciones ESAE-72h) tendrá su propio directorio. Existen dos directorios: 1) el directorio de los puestos de mercado y 2) el directorio del punto focal del centro de salud.
- d. Cada directorio se puede filtrar para que pueda seleccionar y organizar la información que considere pertinente. Si se trata de archivos Excel, usted verá flechas en algunos espacios. Si usted hace clic en las flechas, puede filtrar la información; por ejemplo, organizarla alfabéticamente. Si usted ve iconos en vez de flechas, significa que la información ya está filtrada. Antes de identificar los números que necesita llamar, revise que el directorio no esté filtrado para asegurarse no pasar por alto ningún número telefónico requerido.
- e. Actualice el directorio cuando los nuevos números telefónicos están disponibles. Lo puede actualizar directamente al modificar las celdas en el archivo de Excel. Asegúrese de completar todos los espacios de información necesarios.
- f. Asegúrese de que todos los operadores utilicen la misma versión del directorio, preferiblemente usando una carpeta compartida. Los operadores siempre deben tener acceso al directorio más reciente. Si usted no tiene acceso a la carpeta compartida, pida apoyo técnico.
- g. Cuando elimine los números telefónicos, por favor seleccione toda la fila para eliminar.
- h. Cuando realice las llamadas, por favor note cualquier situación que pueda afectar el directorio, tales como: “ya no es un comerciante” o “no es un número válido”. Escriba

---

<sup>1</sup> Estas instrucciones aplican por igual para actividades de Seguimiento y Evaluación, Nutrición y cualquier otra aplicación dentro de la Oficina de país que utilice herramientas y metodologías diseñadas por VAM.



acciones de seguimiento relacionadas en la sección de comentarios del directorio, por ejemplo: “eliminar el número telefónico” o “intentar llamar de nuevo en la próxima ronda”.

### 3. Herramienta de registro de datos

1- Information | 2- Introduction | 3- Food Prices | 4- Others |

Tab 3: Food Prices

Question 2:  
(Is the trader male or female? : listen to the voice and check the box)  Male  
 Female

Question 3:  
OPERATOR: In what year were you born? [Dropdown] [Report with a four-digit number like 1980]

Question 4:  
OPERATOR: Which district of Malawi are you are currently living in? [Text] [Report with the name of the district e.g Dedza, Chitipa, Balaka]

Question 5:  
OPERATOR: At which market do you sell your commodities? [Text] [Report the name of the market]

Question 6:  
OPERATOR: Is the market a daily, weekly or monthly operated market? [Dropdown]  
INSTRUCTION FOR THE OPERATOR: if the respondent answered "weekly" please ask ON WHAT DAY otherwise continue to Question 7.  
On what day?  
Monday  Tuesday  Wednesday  Thursday  Friday  Saturday  Sunday

Question 7:  
OPERATOR: Currently, how much does 1 kg of white maize grains cost in the market? [Text] [Local Currency]

Question 8:  
OPERATOR: Currently, how much does 1 kg of pigeon peas cost in the market? [Text] [Local Currency]

Question 9:  
OPERATOR: Currently, how much does 1 kg of country cowpeas cost in the market? [Text] [Local Currency]

Question 10:  
OPERATOR: Currently, how much does 1 kg of country general beans cost in the market? [Text] [Local Currency]

Figura 1. Herramienta de registro de datos sobre encuesta de mercado

- La herramienta de registro de datos es un archivo de Excel con un macro habilitado. Abra el archivo.
- Siempre comience la encuesta, haciendo clic en el botón “Iniciar la encuesta” del archivo de Excel de registro de datos.**
- Cuando esté realizando las encuestas, siempre apéguese a lo que dice el cuestionario y agregue detalles solo cuando sea necesario.
- Siempre haga clic en “Encuesta Completa” cuando termine una encuesta para que sepa qué encuestas están completas en la base de datos.
- Si los encuestados desean ser llamados a una hora diferente, por favor tome nota en la sección de comentarios y haga el seguimiento.
- También en la sección de comentarios, por favor escriba cualquier información útil que surja durante la encuesta, por ejemplo: bloqueos o asuntos de disponibilidad.
- Actualmente, existen dos tipos de herramientas de registro de datos: 1) la herramienta de registro de datos sobre los precios de mercado y 2) la herramienta de registro de datos sobre la admisión de centros de salud. Asegúrese de utilizar la correcta para cada encuesta.
- Complete la pestaña de “Información” en la herramienta de registro de datos antes de realizar la llamada para ahorrar tiempo en el teléfono. Asegúrese de que haya ingresado el número telefónico en su teléfono, y esté listo para realizar la llamada, antes de presionar el botón “próximo” en la herramienta de registro de datos.
- Los datos deben ser ingresados durante la llamada utilizando la herramienta de registro de datos. Asegúrese de estar viendo la pantalla de su computadora cuando esté realizando las

encuestas telefónicas. Ingrese los datos tan pronto, como la información esté disponible y hacer sus llamadas más breves.

- j. Periódicamente, haga seguimiento de cuánto dura cada llamada y brinde retroalimentación a su supervisor sobre la planificación de llamadas. Actualmente, ambas encuestas de precios de mercado y centros de salud, duran alrededor de 5 a 6 minutos en completar.
- k. La herramienta de registro de datos debe tener listas de despliegue por municipio o nombres de mercado que se repiten con el tiempo. Esto limitará errores en el registro de datos.
- l. Asimismo, para los precios es útil incluir normas de verificación.

#### 4. Cuando se realicen las encuestas

- a. Siempre empiece la encuesta, saludando al encuestado e indique claramente que está llamando del PMA. Recalque que la información será confidencial y que solamente será usada para propósitos del PMA. También, indique claramente la fuente del número telefónico.
- b. **Cuando realice la encuesta de mercado:**
  - i. Revise que el encuestado esté informando sobre precios de venta (al consumidor). Se crearán problemas al mezclar precios de compra y venta.
  - ii. Asimismo, pregunte sobre el tipo de precio: ya sea al mayor o por menor.
  - iii. Siempre indique claramente las unidades de medida: muchas de las confusiones se deben a que se utilizan diferentes medidas por los encuestadores y los entrevistados.
  - iv. Si el encuestado no sabe el precio de unidad de medida en la encuesta (esto es improbable), pregúntele por el precio de medida que usa (por ejemplo: por canasta) y después calcule el precio por kilo utilizando una tabla de conversión que deberá proporcionarle el oficial VAM
  - v. Averigüe cuando los precios están fuera del rango normal. Al incluir las normas de verificación en la herramienta de registro de datos, se evita errores simples en el registro de datos.
  - vi. Cuando usted pregunte, ¿Cuántos comerciantes de maíz hay en el mercado?, asegúrese que los encuestados comprendan que queremos saber la cantidad de comerciantes, quiénes solo comercializan el maíz. Si la cantidad de comerciantes parece muy alta, vuelva a verificar que estén solamente informando la cantidad de comerciantes de maíz. También, asegúrese de preguntar, si es un “día de mercado” o no. Al incluir las normas de verificación en la herramienta de registro de datos, se evita errores simples en el registro de datos.
  - vii. Cuando pregunte sobre los retos de acceso al mercado, asegúrese de realizar preguntas de seguimiento para comprender las razones principales sobre el reto (por ejemplo: las condiciones de los caminos, puentes averiados, no hay vehículos para transportar los bienes), pero no le indique las opciones a los encuestados desde el inicio. Note que nuestra pregunta se enfoca en los problemas de acceso a mercados y no otros problemas, tales como: márgenes escasos para los comerciantes.
- c. **Cuando realice la encuesta de nutrición:**
  - i. Aún estamos sensibilizando a los encuestados, así que asegúrese de indicarlo



claramente en la sección de introducción de la herramienta de registro de datos. Describa el propósito de la recolección de datos y confidencialidad. También, indique claramente la fuente del número telefónico.

- ii. Cuando realice una pregunta de “nueva admisión”, asegúrese de resaltar que estamos preguntando por: 1) nuevas admisiones, 2) dentro de las dos semanas pasadas, y 3) niños menores de 5 años (en algunas preguntas). Si el número de admisión parece muy alto, trate de investigar, insistiendo en estos tres factores.
- iii. También trate de triangular la información al observar la disponibilidad de los productos básicos complementarios del programa alimentario (esta es una de las preguntas en la herramienta de registro de datos). Si el centro de salud no tiene productos básicos, es muy improbable que tengan nuevas admisiones.
- iv. La clave para las llamadas exitosas es **ser amable y sincero en la conversación**. A diferencia a las encuestas personales; su voz y tono es lo que más importa para mantener a los encuestados. e. Si los encuestados no están dispuestos a contestar (o están solicitando alguna compensación por la información), insista en que la información que están proporcionando es muy valiosa para comprender la seguridad alimentaria.
- v. Está bien si los encuestados no quieren participar. Pregúnteles, si estarán disponibles la próxima vez y si no, realice un comentario en el directorio y evite llamarlos en las siguientes rondas.
- vi. Nunca asuma que sabe las respuestas de los encuestados, pues esto puede sesgar sus respuestas.
- vii. **Nunca realice una promesa de ayuda** como resultado de responder este cuestionario.
- viii. Siempre informe a su supervisor algún error o problema que ocurra durante la llamada.
- ix. **¿Qué sucede si el encuestado no desea responder?**
  - a) Trate con otro número que tengamos sobre ese encuestado (vea las encuestas personales).
  - b) ii. Continúe intentando en cada ronda, aún si el encuestado omitió la ronda previa.
  - c) iii. El operador/supervisor podrá intentar localizar a los encuestados durante las distribuciones.
- x. Para más sugerencias sobre cómo realizar una encuesta telefónica, por favor consulte la presentación del material de capacitación para operadores.

## 5. Base de datos

- a. Al final del día, copie y pegue todos los registros de entrada (de ambos operadores) en un archivo por separado de Excel: esta es su base de datos.
- b. Agregue otra columna después del espacio “Número telefónico” y nómbrala “Identificación única” (Se puede ver en rojo en la figura 3, anteriormente.)
- c. Utilice el archivo “*Números\_anónimos.xlsm*” para convertir los números telefónicos en un espacio de “identificación única” (Se brindan más detalles a continuación).



- d. Copie y pegue una nueva identificación única generada en el espacio “Identificación única”, que ha creado en su base de datos.
- e. Al día siguiente, por favor repita el mismo proceso anterior en el mismo archivo de la base de datos.
- f. Los datos deben ser exportados de la base de datos de una manera consistente, con el número de columnas y los nombres de las columnas que permanecen.
- g. **Importante: No comparta nombres o números telefónicos con nadie. Antes de que el archivo sea compartido con el equipo VAM u otras unidades, los nombres y números telefónicos deben ser eliminados y reemplazados con identificaciones únicas.**

## 6. Creación de la identificación única

- a. El archivo de Excel nombrado “Números\_anónimos.xlsx” está disponible en su carpeta VAM-m. Este archivo le permite crear identificaciones únicas para los números telefónicos. Abra el archivo.
- b. Usted observará dos espacios en el archivo de Excel: 1) Números telefónicos y 2) Identificación única.
- c. De su base de datos, seleccione todos los números telefónicos y cópielos en el primer espacio (“Números telefónicos”).
- d. Las identificaciones únicas se generarán automáticamente en el espacio “identificación única”. e. Cada número telefónico siempre recibirá la misma identificación única para que usted pueda localizar los números cuando sea necesario.
- e. Copiar las identificaciones únicas generadas y péguelas en la base de datos. Asegúrese de pegar las cifras actuales no la función de generación de identificaciones únicas.

## 7. Otras sugerencias

- a. Útiles atajos de Excel para la administración de datos:
  - i. Control + C: para copiar un espacio seleccionado.
  - ii. Control + V: para pegar un espacio copiado.
  - iii. Control + N: para abrir un nuevo archivo de Excel (cuando su pantalla actualmente se encuentra en Excel)
  - iv. Alt + Tab: para moverse entre sus pantallas más recientes.

