


| GUIA: Guía para encuestadores - Queja por olores | | | |
|--|--|---|---|
| FECHA DE APLICACIÓN: 2024-12-17 | CÓDIGO: GU.0340.04 | VERSIÓN: 003 |  |
| ELABORADO POR: MIGUEL ÁNGEL ALEGRIA PERSONAL DE APOYO DIRECCION DE GESTION AMBIENTAL | REVISADO POR: PAMELA KATHERINE ENRIQUEZ PAZ PERSONAL DE APOYO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD GUSTAVO ALBERTO TRUJILLO BARRIENTOS PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA DIRECCION DE GESTION AMBIENTAL | APROBADO POR: PEDRO NEL MONTOYA MONTOYA DIRECTOR DE GESTION AMBIENTAL | |

1. OBJETIVO

Establecer las recomendaciones y aspectos generales para ser tenidos en cuenta previamente a la entrevista, a partir de lo establecido en la Norma Técnica NTC 6012-1 de 2013: "Efectos y evaluación de los olores. Evaluación sicométrica de las molestias por olores. Cuestionarios", que describe las directrices para el registro de la percepción de los grados de molestia por olores, de una población potencialmente expuesta a uno o varios factores existentes en el medio.

2. DEFINICIONES

No Aplica.

3. CONTENIDO

APLICACIÓN DE ENCUESTAS PARA EL MANEJO DE OLORES OFENSIVOS - ENTREVISTAS ORALES DIRIGIDAS NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6012-1 DE 2013 GUÍA PARA EL TRABAJO DE CAMPO.

I. ROL DEL ENCUESTADOR

En esta etapa de trabajo de campo, los encuestadores juegan un papel importante para garantizar la confiabilidad en la recolección de información estadística. Es por ello que los encuestadores deben cumplir ciertas condiciones para el levantamiento de información, entre ellas están:

Perfil:

- El entrevistador o encuestador es un funcionario o contratista adscrito a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, previamente designado para tal fin. Es el responsable de levantar la información por escrito o digital mediante entrevista directa a una población específica en un área definida.
- El funcionario o contratista designado **debe** contar con una inducción en el manejo normativo, procedimiento y evaluación sicométrica de quejas por olores ofensivos. Igualmente **debe** cumplir con un entrenamiento para el proceso de recolección de datos, el cual incluya el dominio a cabalidad de cada uno de los ítems de pregunta que se encuentran en el formulario de entrevista dirigida. (Ver [Formulario Impreso para Medir Percepción de Olores Ofensivos FT.0340.32](#)).

Manejo normativo y procedimiento para la evaluación sicométrica de quejas por olores ofensivos:

Previo al inicio de las entrevistas, se recomienda revisar la Ruta Metodológica para el manejo de quejas por olores. NTC_6012-01.

Actuaciones para el desarrollo de las entrevistas:

En el momento de iniciar la entrevista, quien la dirige debe dejarle en claro al encuestado los siguientes puntos:

- a. El propósito del estudio e importancia de su participación en él
- b. La obligación de la CVC de la protección de los datos suministrados.
- c. La participación voluntaria en el levantamiento de información.
- d. Garantía del anonimato (nombres y direcciones) en la evaluación.

En el transcurso de la encuesta es necesario:

- a. Garantizar la calidad y veracidad de la información recolectada en los formularios de entrevista dirigida
- b. Firmar todos los formularios (cuando aplique el formulario impreso). Ver [Formulario Impreso para Medir Percepción de Olores Ofensivos FT.0340.32](#) o el [Listado de Encuestadores FT.0340.31](#).
- c. Dejar las observaciones en la lista de chequeo ([Lista de Chequeo para Queja por Olores Ofensivos FT.0340.34](#)) y la lista de encuestados ([Listado de Encuestadores FT.0340.31](#)), si por alguna razón no ha podido contactar al responsable.
- d. Cuando el cuestionario diligenciado es digital deberá entregarlo con contraseña que impida cambios posteriores en el mismo.
- e. Registrar los datos tanto de los contactados como de los no contactados en la lista de encuestados.

Al finalizar la encuesta es necesario:

- a. Hacer un conteo del número de encuestas recolectadas que coincidan con las definidas en la [Lista de Chequeo para Queja por Olores Ofensivos FT.0340.34](#).

Para efectos del control en la calidad de las encuestas otro funcionario designado por el Coordinador/ Líder de Campo, deberá:

- a. Realizar controles aleatorios del trabajo del entrevistador, mediante el contacto telefónico con los encuestados. (control en campo).
- b. Eliminar los errores de los datos, debidos al entrevistador, la codificación y el registro.

II. RECOMENDACIONES INICIALES

El Encuestador es la persona encargada de llevar a cabo la entrevista; es decir, de aplicar los cuestionarios: plantear las preguntas, escuchar y registrar las respuestas de las personas entrevistadas. Es por eso que en esta sección se enlista una serie de indicaciones o normas que el encuestador debe poner en práctica a la hora de realizar el ejercicio de levantar la información.

Funciones y responsabilidades del encuestador

- Llegar a la hora programada
- Asegurarse que la persona a ser encuestada cumpla con las características requeridas.
- Solicitar información en forma cortés
- Realizar la aplicación de las encuestas de acuerdo con las instrucciones y disposiciones impartidas en la capacitación.
- Asumir las recomendaciones contenidas en este instructivo.
- Revisar cada cuestionario y asegurarse de que todas las preguntas fueron realizadas, así como los datos solicitados.
- Recordar que es la imagen visible de la CVC.
- Mantener relaciones respetuosas con el equipo de trabajo, encuestadores, supervisores y coordinadores.
- Velar por la integridad del material recibido para realizar el trabajo.

El encuestador en **ningún momento** puede realizar las acciones que se detallan a continuación:

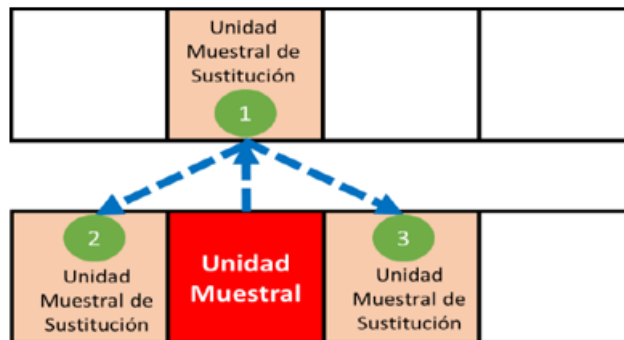
- a. Suponer o inventar respuestas.
- b. Delegar funciones de recolección de información a personas no autorizadas por la institución.
- c. Divulgar la información obtenida, violando así la protección de la fuente.
- d. Discutir con los informantes.
- e. Hacer preguntas ajenas a la encuesta.
- f. Prometer beneficios resultantes de la encuesta.
- g. Inducir al encuestado hacia una respuesta (Sesgo).

Ruta de recorrido y acciones para cambios de las personas a encuestar.

El encuestador **debe** solicitar la ruta de recorrido y verificar la zona previamente a la recolección de información, ya que es posible que encuentre con las siguientes situaciones:

- La no existencia de la vivienda o predio
- vivienda o predio deshabitado
- Negativa de suministrar información, entre otros

Para ello el modo de sustitución de la persona para encuestar se muestra en la siguiente gráfica:



Nota: para los casos cuando la distribución de las viviendas no es uniforme, se recomienda cambiar por la siguiente vivienda más cercana y continuar aplicando la ruta previamente establecida.

III. CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO

La encuesta o cuestionario se basa en cuatro (4) secciones en concordancia con la Norma Técnica NTC 6012-1 de 2013, relacionados con la contaminación ambiental, a partir de la percepción o valoración emocional sobre el estado de molestia o impacto frente al olor.

Existen dos opciones para utilizar el formulario de entrevista dirigida en el momento de la entrevista:

1. Cuestionario digital con la mayoría de información listada que facilita su diligenciamiento.
2. Cuestionario impreso en hoja de doble cara para marcar con X. El encuestador o entrevistador debe firmar todas las encuestas con fecha

Es importante resaltar que el cuestionario está diseñado con preguntas de opción múltiple con única respuesta a excepción del ítem 17 que es de respuesta abierta, no se permite preguntas contestadas con más de una opción. Para efectos de adelantar una adecuada entrevista a través del cuestionario, se presentan recomendaciones para algunas preguntas:

Previo al inicio de las preguntas se recomienda diligenciar lo relacionado con fecha, DAR, UGC, municipio, vereda y dirección o ubicación. Es decir, la entrevista inicia con la pregunta 1.

Sección 1 – Información general

- Esta sección consta de preguntas sociodemográficas y de ubicación que permiten hacer una pequeña caracterización de edad, sexo, estado de salud, permanencia y compromisos laborales en el vecindario. Preguntas 1 hasta la 8.

Pregunta 1 - rango de edad:

Se proponen dos formas de hacer esta pregunta, las cuales son:

- Forma 1: ¿Cuál es su edad? Marque con una X la casilla en el rango correspondiente a la respuesta del encuestado.
- Forma 2: ¿Su edad aproximada está entre: 18 y 20 años? Marque con una X la casilla correspondiente a la respuesta del encuestado.

La forma 2 es la opción más indicada debido a que las personas son reacias a revelar su edad de manera directa.

Preguntas 2 a la 6 - Sexo, Nivel educativo, Clasificación del predio y Permanencia:

Luego se debe proceder pregunta por pregunta, barriendo desde la No. 2 hasta la No. 6.

Pregunta 7 - ¿Usted o algún miembro de la familia trabaja en la zona?

Cuando la respuesta es "SI". Se le pregunta Dónde trabaja el familiar. Por ser una pregunta abierta se recoge el nombre, o características del sitio. Si el encuestado no quiere contestar se anota en el campo de la respuesta "NO RESPONDE". Si el encuestado no sabe donde trabaja el familiar se anota en el campo de la respuesta "NO SABE".

Percepción del estado de la salud

La pregunta 8 se subdivide con la 8.1, las cuales están orientadas de manera específica a la percepción del estado de salud del encuestado. Se recomienda plantear las preguntas de la siguiente manera:

Pregunta 8 - ¿Qué tan satisfecho se siente con su estado de salud?

0) Nada satisfecho 1) Poco Satisfecho, 2) Moderadamente satisfecho, 3) Satisfecho, 4) Muy satisfecho.

Pregunta 8.1 - ¿Cuáles de los siguientes padecimientos de salud ha presentado usted en los últimos 12 meses?

0) Problemas respiratorios (Neumonía, Asma, Bronquitis), 1) Enfermedades virales (Dengue, Hepatitis, Fiebre Amarilla), 2) Dificultades cardiovasculares (Problemas circulatorios, ataques al corazón), 3) Trastornos del sistema nervioso (Insomnio, dolores de cabeza), 4) Ninguna de las anteriores.

Sección 2 – Contaminación general y por olores

En esta sección la entrevista se orienta hacia temas relacionados con la situación general de contaminación. Es importante cuando se requiera, brindar una pequeña explicación para garantizar precisión y confiabilidad en la respuesta.

Recomendaciones

Este grupo de preguntas, se pueden plantear de la siguiente manera:

...Para efectos de evaluar la contaminación general de la zona por parte de la autoridad ambiental, es necesario hacerle las siguientes preguntas...

2.1- Contaminación general

Pregunta 9 - ¿Cómo considera usted, en general, la contaminación ambiental en el área cercana a su vivienda?:

0) Sin ninguna gravedad, 1) poco grave, 2) moderadamente grave (más o menos grave), 3) grave, 4) muy grave. Marcar una X en la opción indicada por el encuestado.

2.2 – Sensibilidad, Frecuencia e Intensidad

La sección 3 contiene las preguntas 10, 11 y 12, orientadas de manera específica a la contaminación por olores y tienen el propósito de medir la sensibilidad, intensidad y frecuencia con que los encuestados perciben los olores con descripciones verbales.

Pregunta 10 - ¿Qué tan sensible se considera usted a olores de todo tipo?:

0) Nada sensible 1) Ligeramente sensible, 2) Sensible, 3) Muy Sensible, 4) Extremadamente sensible.

Pregunta 11 - ¿Qué tan fuerte cree Usted, es la contaminación por olores en los alrededores de su vivienda?:

0) Sin olor 1) Leve, 2) Inconfundible, 3) Fuerte, 4) Muy fuerte.

Recomendaciones

Se recomienda tener muy en cuenta la respuesta de esta pregunta, pues de ella depende si se continua o no con el cuestionario. Si el encuestado contesta la opción "0) Sin olor". SE DA POR TERMINADA LA ENTREVISTA Y SE LE AGRADECE AL ENCUESTADO. ESTA ES PREGUNTA CLAVE.

Pregunta 12 - ¿Qué tan frecuente se percibe la contaminación de olores en los alrededores de su vivienda por?:

0) Una o menos de una vez por mes, 1) Dos a tres veces por mes, 2) una vez por semana, 3) Dos a tres veces por semana, 4) Casi todos los días.

2.3 – Termómetro y Escala Verbal

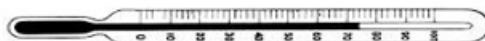
En esta parte se aborda preguntas a partir del método de descripción en escala del termómetro y descripción verbal. Es decir, se le solicita al encuestado que mida su molestia por olores y ruido en una escala de once puntos, (pregunta 13.1 y 13.2) Esta sección es de vital importancia ya que en la pregunta

13.1 se sustenta la prueba estadística para determinar diferencias significativas entre las zonas de estudio, es por ende que la toma del dato aquí se debe realizar con sumo cuidado. Luego se le indica al encuestado que califique el nivel de molestia en niveles que oscilan entre ninguna y gravemente intolerable, escala verbal (pregunta 14.1 y 14.2).

Pregunta 13 - Suponiendo que la siguiente gráfica del termómetro, mide la molestia a los diferentes tipos de contaminación. Donde 10 representa lo "intolerablemente molesto" y 0 cuando no hay molestia. (Marque x). "Pase tarjeta no. 1".

Nota: Aplicar El Procedimiento Tanto Para Olores (13.1) Como Para Ruido (13.2)

Pregunta 13.1 - ¿Cómo califica la molestia por OLORES en los alrededores de su vivienda?



| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Pregunta 13.2 - ¿Cómo califica la molestia por RUIDO en los alrededores de su vivienda?



| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Pregunta 14 - Tiene como finalidad de medir la percepción de la valoración emocional que la población en general pueda tener con relación a la tolerancia e intolerancia a los olores y el ruido. Esta pregunta viene dividida en dos sub-preguntas, una para olores y otra para ruido: (14.1 y 14.2). Es muy importante que el encuestado responda para ambos casos, OLORES y RUIDO.

Pregunta 14.1 - Por favor indique en esta escala de respuestas su calificación del nivel de molestia por OLORES:

0) Ninguna molestia, 1) Molestia insignificante, 2) Molestia Leve, 3) Molestia inconfundible, 4) Molestia grave, 5) Molestia muy grave, 6) Molestia Intolerable.

Pregunta 14.1 - Por favor indique en esta escala de respuestas su calificación del nivel de molestia por RUIDO:

0) Ninguna molestia, 1) Molestia insignificante, 2) Molestia Leve, 3) Molestia inconfundible, 4) Molestia grave, 5) Molestia muy grave, 6) Molestia Intolerable.

2.4 – Efectos indirectos de la molestia.

En esta sección se maneja la pregunta 15 que tiene la pretensión de medir los cambios o perturbaciones en el estilo de vida del encuestado a partir de siete aspectos desencadenantes de una simple incomodidad o de otros efectos dañinos potenciales con relación a olores. La pregunta 16 indaga en los horarios donde se percibe con mayor intensidad la molestia por olores.

| PARA CADA EFECTO DAR RESUESTA | NUNCA | RARA VEZ | ALGUNAS VECES | FRECUE N TAMENT E | CASI SIEMPR E |
|------------------------------------|-------|----------|------------------|----------------------------|---------------------|
| Prefiere evitar llegar a la casa | ✘ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Lo perturba en una conversación Le | 0 | ✘ | 2 | 3 | 4 |
| impide conciliar el sueño | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Le causa dolor de cabeza | 0 | 1 | 2 | 3 | ✘ |
| Le produce irritabilidad Le | 0 | 1 | 2 | ✘ | 4 |
| causa náuseas | 0 | ✘ | 2 | 3 | 4 |
| Se despierta en la noche | 0 | 1 | 2 | 3 | ✘ |

Pregunta 15 - ¿Qué tan a menudo el olor tiene los siguientes efectos en usted?

Esta pregunta se deriva en 7 efectos y para cada uno el encuestado debe responder escogiendo una sola opción de respuesta como se muestra en el siguiente ejemplo:

Pregunta 16 - ¿En qué horarios del día siente usted con mayor intensidad los olores molestos en el ambiente?

En esta pregunta el encuestado solo puede escoger una respuesta en marcada en las siguientes opciones:

0) Entre las 6:00 am y las 12:00 m, 1) Entre las 12:00 m y las 6:00 pm, 2) Entre las 6:00 pm y las 10:00 pm, 3) Entre las 10:00 pm y las 6:00 am, 4) Todo el Tiempo.

2.5 Descripción del olor y observaciones

La última sección corresponde a las preguntas finales 17 y 18, con el fin de evaluar otros aspectos denominados periféricos desde el estado de salud y la sensibilidad a una situación de molestia.

Pregunta 17 - Describa brevemente a qué le huele en el entorno de su vivienda:

Por ser una pregunta abierta dejar la opción para que el encuestado describa libremente su opinión. Se debe escribir en el formulario, en el campo correspondiente, textualmente como respondió el encuestado, no se permite interpretaciones ni cambios por parte del encuestador.

Pregunta 18 - Observaciones

Finalizada la entrevista, agradecer su colaboración y reiterarle que está información solo tiene como propósito evaluar en términos generales la percepción de la población frente a contaminación ambiental por olores. En este punto se le recomienda al encuestador a manera de observación sin necesidad de preguntar que anote información que sea relevante para el estudio como: humedad en la vivienda, ruido generado al interior, observaciones sobre la higiene, si

verifica la existencia de animales en corral, cerdos u otros aspectos generadores de olor ofensivo, entre otros.

Nota: Después de haber acabado la entrevista, no olvidar llenar la parte correspondiente a la REVISIÓN, la cual se debe diligenciar con el código, nombre y firma tanto del encuestador y supervisor.

IV. RECOMENDACIONES FINALES

- NO alterar o ignorar la información u opiniones proporcionadas por las personas entrevistadas. Adulterar y/o excluir información es algo que no es permitido bajo ninguna circunstancia.
- Nunca falsear información. No se deben completar los cuestionarios o preguntas que hayan quedado en blanco con información falsa; es decir, que no haya sido brindada por los entrevistados.
- No se debe presionar u obligar a que proporcionen la información requerida en la encuesta.
- Respetar las respuestas y opiniones de las personas entrevistadas.
- En ningún caso se debe inducir o sugerir las respuestas de las personas encuestadas.
- Bajo ningún motivo se debe ofrecer alguna recompensa o hacer falsas promesas a cambio de brindar la información solicitada en la encuesta-
- Nunca se debe divulgar, repetir o comentar la información u opiniones proporcionadas por la persona entrevistada; así como tampoco mostrar a personas ajenas al estudio los cuestionarios que hayan sido completados. Recordar siempre que la información brindada en **CONFIDENCIAL**.

Confianza y seguridad: el encuestador(a) debe tratar de mostrarse seguro, eso ayudará a generar confianza a la persona entrevistada, evite expresar inseguridad o miedo.

Neutralidad, es de suma importancia mantener una postura muy profesional; es decir, escuchar y registrar todas las respuestas con naturalidad y sobre todo con mucho respeto.

¡MUCHA SUERTE!

4. ANEXOS

- **Anexo 1:** [FT.0340.31 Listado de Encuestadores](#).
- **Anexo 2:** [FT.0340.32 Formulario Impreso para Medir Percepción de Olores Ofensivos](#)
- **Anexo 3:** [FT.0340.34 Lista de Chequeo para Queja por Olores Ofensivos](#)

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos se constituye en una COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar al grupo Gestión Ambiental y Calidad de la CVC para verificar su vigencia.