



Encuesta Continua de Empleo (ECE)

Código de conducta y ética

Instituto Nacional de Estadística y Censos (Costa Rica)
Área de Censos y Encuestas
Operativo de Campo de la Encuesta Continua de Empleo

Producción y Revisión: Ana Suyen Toribio Lezama
Fabier Mena Mena

Diseño y Edición: Ana Suyen Toribio Lezama
Fabier Mena Mena

Código de conducta y ética

San Jose, Costa Rica /octubre, 2011
Primera Edición

Presentación

La recopilación de datos es la actividad primordial para la Encuesta Continua de Empleo y como trabajador de este proyecto, se tiene un papel importante en la calidad de la información estadística que el instituto requiere.

Como entrevistador o supervisor del instituto nacional de estadísticas y censos, en el área de la Encuesta Continua de Empleo; usted tiene la gran responsabilidad de representar dicha institución ante la sociedad costarricense, por este motivo se realiza este documento para estandarizar el comportamiento y presentación de cada uno de sus colaboradores.

Este “Código de Conducta y Ética” ha sido diseñado para todo el personal, con el fin de obtener una comprensión de la conducta adecuada y formal que se espera en el área de trabajo de campo, indiferentemente de la zona, sector o puesto de trabajo.

Es de suma importancia el estudio y análisis del contenido de este documento, sobre todo en el contenido de las obligaciones y responsabilidades que se desempeñan en el área de trabajo. La calidad de los datos se alcanza a través de una recolección ejecutada de manera dinámica, con mucho esmero y con un alto nivel técnico y humano.

Código de conducta y ética

Según la real academia define la conducta como: “manera con que los hombres se comportan en su vida y acciones”. De la misma manera define la ética profesional: “conjunto de normas morales que rigen la conducta humana”.

Para la encuesta continua de empleo es de vital importancia **los valores profesionales**, en base a la representación de una institución seria, formal, y de prestigio social. Entre los valores se tiene:

- Aprendizaje: conocer y respetar cada actividad o responsabilidad asignada.
- Compromiso: con el trabajo y el equipo de trabajo.
- Comunicación: mantener una excelente comunicación con los compañeros de trabajo y las personas.
- Honestidad: tanto con la institución, compañeros de trabajo y personas encuestadas; hablar siempre con la verdad.
- Profesionalismo: mantener una postura acorde con la seriedad de la institución sin importar las condiciones ambientales, sociales y políticas; que se pueden encontrar en campo.
- Respeto: a nivel general con los compañeros de trabajo y los encuestados.
- Responsabilidad: con las actividades asignadas y con los compañeros en tiempos establecidos.
- Trabajo en equipo: el trabajo en equipo principalmente es hacerse responsable de una tarea el grupo en general y no solo una persona. Si se falla todos a nivel general deben asumir la responsabilidad. De la misma manera si obtiene una meta todos son responsables del logro alcanzado.

Entre **los valores personales se tienen**:

- Respeto (léxico utilizado con los compañeros de trabajo y personas encuestadas)
- Limpieza personal (desde el corte de pelo, hasta el limpiado de los zapatos)
- Cortesía en el trato con los compañeros de trabajo e informantes.

I. Manejo de rol y responsabilidades de los supervisores generales y de campo.

Los supervisores tienen particular responsabilidad en ejemplificar a los grupos a su cargo los estándares de ética y conducta con sus propias acciones. Deben crear un ambiente de trabajo que propicie la adopción de estos estándares y que anime a los miembros del grupo a una sana discusión y solución de problemas relacionados con este Código.

II. Rol y responsabilidades del personal de campo

En esta categoría, los grupos de campo son la figura que juega un papel importante en la ejemplificación de la conducta deseada de parte de la institución.

Es importante que el grupo de zona al tener un contacto cotidiano y directo con la sociedad en sus hogares; debe estar consiente que se representa una institución del gobierno como lo es el **INEC** y cualquier falta será juzgada la institución y no de manera individual.

Este “Código de Conducta y Ética” ha sido diseñado para integrarlo y estandarizarlo en los diferentes grupos de trabajo, indiferentemente del nivel de mando, cada uno de los trabajadores debe de cumplir con las variables descritas.

De manera adicional conviene estar consciente que durante el tiempo que permanezca en el empleo puede ocurrir alguna situación que no esté contemplado en este Código; que pueden afectar la integridad física o psicológica de cada uno de los colaboradores. Si se presenta una de estas situaciones se le comunica al supervisor de zona o a los supervisores generales, de forma inmediata.

En el rol y responsabilidades del personal de campo se tomara en cuenta los siguientes puntos: Responsabilidad, estándar de conducta y ética en el lugar de trabajo.

1. Responsabilidad

a) Confidencialidad, privacidad y seguridad

La Ley del Sistema de estadística nacional, confiere al INEC autoridad para recolectar datos. También le obliga a garantizar la confidencialidad, seguridad y protección de la información proporcionada por los informantes. El cumplimiento de este compromiso es de vital importancia para que las personas seleccionadas continúen participando en la encuesta, por lo tanto, en todo momento se prohíbe:

- Llenar documentos o cuestionarios de la Encuesta con datos falsos, de forma premeditada.
- Obtener o tratar de obtener de los entrevistados, información no autorizada o relativa a proyectos ajenos al **INEC**.
- Violar la confidencialidad de la información obtenida.
- Publicar o divulgar premeditadamente, directa o indirectamente, información proveniente de las entrevistas; toda la información que se capta en campo tiene que pasar por distintas etapas de validación y sólo el Instituto puede dar a conocer la información una vez que se integra y procesa con la del resto del país. De no cumplirse se podría aplicar sanciones civiles y penales.
- Usar cualquier información descrita en el párrafo anterior con el propósito de especular con la misma.

Cualquier persona contratada por el **INEC** que realice alguna de las acciones anteriores, podría ser suspendida de sus actividades, y además ser indiciado en una investigación judicial.

b) Falsificación o alteración de documentos

En el desempeño de las actividades, de acuerdo con las Leyes y Normas vigentes, es delito grave falsificar documentos internos o externos relacionados con la emisión o comprobación de viáticos; también lo es brindar falsa información en documentos oficiales, como horas de trabajo, con el propósito de obtener ganancias económicas.

Cualquier empleado que incurra en alguna o algunas de las faltas anteriores, podría ser despedido de su empleo y además, ser indiciado en una investigación judicial.

c) Efectividad y calidad en las actividades desarrolladas

Según la carga de trabajo establecida por diferentes parámetros, cada entrevistador de la ECE debe realizar un aproximado de 30 entrevistas por semana.

El porcentaje de no respuesta puede ser influido por diversas circunstancias ajenas al personal; sin embargo la demostración de que hubo incremento de ese porcentaje por negligencia o cualquier eventualidad atribuible a una conducta deshonesta del personal, puede ser causa de rescisión de contrato.

En este mismo sentido se considera el incumplimiento de las tareas de los supervisores; que deben tener a su cargo entre dos a cuatro entrevistadores, hacer la observación de entrevistas, realizar la reentrevista y la verificar de la no respuesta, y en las actividades indicadas en el manual respectivo.

d) Conflictos de intereses

Un conflicto de interés surge cuando preferencias, relaciones o elementos externos evitan que realice el trabajo con integridad y honestidad.

En este sentido, se debe actuar de tal forma que se evite dañar la imagen del Instituto y la personal. En conformidad a este código se encuentra bajo la responsabilidad individual de los empleados evitar situaciones que puedan conducir a un conflicto de interés percibido, potencial o real. Por ejemplo:

- Estar comprometido en actividades u otro empleo que pueda ser visto por los informantes como interferencia para proteger su información.
- Levantar en las viviendas seleccionadas de la encuesta cualquier tipo de cuestionario ajeno al Instituto o que no forme parte de las actividades asignadas.

- Hacer uso de información que pertenezca exclusivamente al Instituto, como por ejemplo, el marco de vivienda, mapas, o entrevistas; propiedad del **INEC**.
- Hacer proselitismo político, esto es, difundir información partidista, o hacer difundir información de carácter religioso al realizar tu trabajo, y en general valerse de la identidad del Instituto para hacer uso del tiempo y confianza de las personas en cuestión que nada tiene que ver con el trabajo.

Se requiere que una vez que el entrevistador este en ejercicio de las actividades asignadas, proporcione a los superiores información acerca de conflictos potenciales o reales; esto aplica también cada vez que haya algún cambio en tus relaciones personales que puedan afectar los intereses de la institución.

e) Regalos y otros beneficios

Es responsabilidad del personal rechazar cualquier regalo u otros beneficios que pueda influenciar en el juicio colectivo o personal del grupo de trabajo.

Es común que en ocasiones les pueden ofrecer pequeños regalos como cortesía o como gestos de hospitalidad (por ejemplo, café, agua o refrescos), a entrevistadores que visitan negocios u hogares de sus informantes. Sin embargo, el entrevistador debe distinguir entre la cortesía del informante y otros obsequios que puedan influenciar o que puedan ser utilizados como influencia para el juicio personal.

En ningún momento se debe solicitar regalos, muestras o gestos de cortesía u otros beneficios de valor económico y por ningún motivo debe solicitarse donaciones, sin importar el propósito de dicha solicitud.

f) Cuidado y uso de propiedad del Gobierno

El equipo y todos los materiales que te proporciona el Instituto durante el empleo, siguen siendo propiedad del mismo y deben ser usados únicamente para tareas oficiales del **INEC**. Los entrevistadores que por alguna razón específica llevan a sus casas algún equipo o material del Instituto, son responsables de proporcionar un área de almacenamiento segura en sus hogares, así como en el automóvil que viajen por cuestiones de trabajo. Los cambios y movimientos de equipo y materiales del Instituto, deben hacerse de acuerdo con las instrucciones recibidas. Cualquier equipo o material extraviado o robado debe ser reportado inmediatamente de acuerdo con el procedimiento vigente.

Los entrevistadores que trabajan en oficinas del Instituto son responsables de asegurar el uso adecuado del equipo y el almacenamiento de documentos de acuerdo con los procedimientos emitidos para tal fin.

Cuando se termine el contrato con el instituto, se debe devolver todo el equipo, uniformes y los materiales que se proporcionaron. Y como parte del proceso de término de funciones, todos los empleados están obligados a completar y firmar un documento de aceptación por parte de las áreas administrativas, mencionando que ha sido devuelto todo el material propiedad del Instituto.

2. Estándar de conducta

a) Apariencia

Como se mencionó con anterioridad la presentación personal de cada empleado representa a la institución en todo momento. Por este motivo se espera que los empleados que trabajan en oficinas o en campo, utilicen vestuario pulcro y adecuado a su ambiente de trabajo y las normas de la institución.

En el caso del personal que conduce entrevistas directas en los lugares de trabajo u hogares de los informantes también tienen que usar un vestuario apropiado, el que dependerá de las tareas y

condiciones climáticas. En todo caso el personal está obligado a portar uniforme, entre el que se encuentra la gorra, bolso y chaleco con los elementos distintivos del **INEC** y que son proporcionados por el mismo Instituto.

Es indudable que nuestra idiosincrasia hace que los informantes sean influenciados por la apariencia del entrevistador y el consentimiento a proporcionar datos se logra en gran parte gracias a la imagen institucional y profesional, acorde con el alto estándar en la imagen del **INEC**.

b) Asistencia

Los empleados tienen el horario establecido y deben estar en su sitio de trabajo a la hora determinada y permanecer en él hasta el término de la jornada. Si alguna circunstancia impide al empleado asistir en su horario, debe notificarlo directamente a su jefe inmediato, de conformidad con los procedimientos establecidos.

Los tiempos de descanso deben ser los autorizados expresamente y de acuerdo con las condiciones de trabajo, se debe respetar 15 minutos de café y 45 minutos para el tiempo de almuerzo. En el caso del personal de campo es el supervisor quien determina el momento a ejecutarlos; tomando en cuenta el ambiente laboral y la integridad del personal a cargo.

Las citas médicas y otras actividades que se puedan programar, deben organizarse de manera que ocupen el menor tiempo posible de las horas de trabajo, sin embargo se consideran supeditadas a la gravedad y urgencia del caso.

Se entiende que los entrevistadores tienen en cierta manera su tiempo definido por la disponibilidad de los informantes; para cumplir las citas deben organizar sus horarios tomando ese detalle en cuenta. Se informará al supervisor en caso que no sea posible realizar las visitas programadas y en la medida de lo posible avisar también a los informantes de la situación.

Un hecho que debe estar presente en todo momento en las actividades de campo, es que el horario establecido es de 9 de la mañana hasta las 17 horas. Y como segunda opción el de 12 medio día hasta las 20 horas del día. Cualquier cambio debe ser informado de manera inmediata a

oficina para su eventual aprobación y es el supervisor que determina la hora de inicio de labores con el grupo a cargo.

Cualquier empleado que incurra en alguna falta de las anteriores puede ser causa de una llamada de atención.

c) Consumo de alcohol y sustancias tóxicas

Se prohíbe de forma contundente, esto por la naturaleza del trabajo de los entrevistadores que tienen contacto directo y continuo con el público, por lo tanto, existe una política **de cero tolerancia en el uso de alcohol y drogas ilícitas antes y durante el desempeño del trabajo** para evitar que el empleado entre en conflicto con los informantes y sea reportado por trabajar bajo la influencia de las sustancias mencionadas.

Si se están tomando medicamentos prescritos por un médico y eso pudiera afectar la habilidad para cumplir con sus deberes, el empleado cuenta con el derecho y obligación de comunicarlo al supervisor, para que tome la decisión que corresponda.

d) Tabaco

El **INEC**, como dependencia gubernamental, no permite fumar dentro de sus instalaciones y automóviles. El personal que decida fumar lo puede hacer, pero debe tener presente que su ropa puede impregnarse del olor a tabaco y que esto de alguna manera puede ser causa de que el informante rechace la entrevista; o bien, incomodar los compañeros de trabajo. **Está terminantemente prohibido para el entrevistador fumar en los hogares o lugares de trabajo de los informantes.**

e) Actividades políticas

Un empleado de la Encuesta Continua de Empleo, como representante del **INEC**, bajo cualquier circunstancia debe permanecer políticamente neutral en horas de trabajo, ya sea en la oficina o en campo.

Está estrictamente prohibido realizar proselitismo político no sólo con los residentes de las viviendas con los que entre en contacto sino también en su lugar de trabajo.

Como ciudadano, el empleado tiene derecho a expresarse libremente y a participar en actividades políticas. Si decide hacerlo debe ser en su tiempo libre, y queda entendido de que son por cuenta y riesgo del trabajador. Y bajo ninguna circunstancia exponer la tradición de neutralidad política de la institución.

No está permitido que el personal de campo porte uniformes o cualquier elemento que lo identifique como empleado del **INEC** al asistir a actos proselitistas de cualquier partido, ya que esto podría interpretarse como un apoyo tácito del Instituto a determinadas agrupaciones.

Si se está interesado en contender políticamente como candidato, por ejemplo: elecciones municipales; respecto a la relación laboral con el Instituto se debe proceder de acuerdo a como lo indican las normas y leyes vigentes.

f) Declaraciones públicas

Es política del **INEC** aceptar solicitudes de entrevistas por parte de los medios de comunicación y proporcionar comentarios e interpretación de datos. Para este fin existe un área específica encargada de hacerlo y sólo esa instancia está autorizada para declarar ante los medios. Los entrevistadores y supervisores lo representan sólo hacia informantes individuales, y lo deben de hacer de acuerdo con el entrenamiento y la capacitación recibida para la recolección de datos, y en función de las indicaciones especificadas en los manuales respectivos. Si a un entrevistador se le solicita hablar ante un grupo, medio de comunicación o hacer comentarios acerca de asuntos del Instituto, debe declinar la invitación y remitirla al área correspondiente.

3. Ética en el lugar de trabajo

a) Respeto en el lugar de trabajo

El Instituto Nacional de Estadística, está comprometido a proveer un ambiente de trabajo donde todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad. La discriminación por cualquier causa y el hostigamiento de cualquier tipo, que afecte el bienestar de los empleados **no serán tolerados**.

El empleado tiene la corresponsabilidad de crear y mantener un ambiente de trabajo sano y tratar a todos los compañeros con respeto y de manera equitativa. Si un empleado cree que ha sido tratado de manera impropia, debe comunicarlo a la otra parte de manera adecuada, en busca de una solución, si esto no es posible se debe buscar apoyo de los supervisores generales; de no haber conciliación, se debe colocar la queja al área determinada para esta función. Para este punto se debe respetar el orden establecido, para que todas las partes se encuentren informadas.

b) Con el público

La relación del Instituto con los informantes depende de la habilidad de los grupos en campo, para lograr que le proporcionen la información solicitada en forma clara. Las encuestas deben efectuarse con cuidado y sensibilidad. Y defender esta relación dentro del marco de confidencialidad y privacidad.

Los representantes del **INEC** tienen la responsabilidad no sólo de proteger esa relación, sino de progresar en ella en cada oportunidad, especialmente en el caso de la ECE cuyas visitas sucesivas pueden afianzar o destruir una relación productiva entrevistador-informante, de acuerdo como el primero de ellos se conduzca a lo largo de las visitas.

Los informantes tienen derecho a:

- Ser tratados con cortesía y respeto
- Saber a quién le están respondiendo

- Conocer el propósito de la encuesta y la información que se le pedirá
- Saber para qué va a ser usada la información
- Que la privacidad de su hogar sea respetada
- Obtener respuestas honestas
- Que su información sea tratada en forma segura y confidencial
- Comunicarse con el empleado del Instituto con el lenguaje acorde a su preferencia.
- Verificar por el medio que elija la identidad de quien le está requiriendo información

En contraparte, el Instituto no permite que sus empleados o representantes toleren o sufran maltrato u ofensas del público. Si un informante trata de esa manera al entrevistador; éste deberá dar por terminada la entrevista y comunicarlo al supervisor.

c) Seguridad personal

La encuesta continua de empleo está comprometida con la seguridad y bienestar de sus empleados. De particular interés es el bienestar de los grupos de zona, que recorren áreas lejanas del país a pesar de cualquier condición climática.

La mejor manera de evitar un incidente o accidente es prevenirlo. Esto se logra con el conocimiento de las áreas asignadas, la consideración de los riesgos y sobre todo tomando las debidas precauciones ante situaciones que podrían ser peligrosas. Si existe duda acerca de alguna tarea en particular, pueden consultar con el supervisor.

El empleado está obligado a reportar cualquier situación potencial o real que amenace su salud o su seguridad o la de sus compañeros. El **INEC** está comprometido a promover y proveer un lugar de trabajo en donde no se tolera la violencia, la discriminación ni el maltrato de cualquier tipo por parte de ninguna persona. También está obligado a respetar los derechos humanos de las personas que contrata y en ese sentido considerarse como una instancia promotora de ellos.

d) Requerimiento interno de faltas

Los empleados que tengan fundamentos razonables para creer que un compañero de trabajo (sin tomar en cuenta su posición), ha cometido un acto no ético, inmoral o ilegal en el curso de sus deberes, está obligado, sin temor a represalias, a exponer esta información a su superior inmediato u supervisores generales.

Cualquier empleado que cree le ha sido solicitado actuar de una manera que es inconsistente con este Código puede reportar este hecho, sin temor a represalias a su superior inmediato u a los supervisores generales.

III. Disciplina

Los empleados deben sumarse a este Código de Conducta y Ética. Al contravenirse este código, se podría estar sujeto a acciones disciplinarias, la terminación de la relación laboral e incluso en casos extremos a ser indiciado en un proceso judicial.

Aunque este código da las pautas para seguir un estándar de conducta en la mayoría de las circunstancias, la ausencia de alguna en específico no necesariamente significa que dicha conducta sea condonada, sino que también puede ser sujeta a una acción disciplinaria.