

Encuesta Nacional a Empresas 2015

MANUAL DEL SUPERVISOR

San José, Costa Rica

2015



PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) se encuentra ejecutando la Encuesta Nacional a Empresas (ENAE), que responde a una necesidad de mejoramiento y ampliación de las Estadísticas Económicas del país, fundamentalmente en materia de mercado laboral.

La ENAE, entonces, surge como un instrumento estadístico que se utiliza en el análisis del mercado laboral nacional. Su fin primordial es constituirse en fuente de información de este mercado, desde la perspectiva de la demanda; por tanto, aporta información para la actualización de las cuentas nacionales, permitiendo visualizar el nivel de la ocupación en la economía en un momento determinado y contribuyendo al análisis de dicho mercado de manera integral.

Gran parte del éxito de este proyecto depende de la ejecución de un excelente trabajo de campo y de una labor de coordinación y supervisión que se caracterice por ser idónea, eficaz y oportuna. Es por esa razón que en este documento se presenta el *Manual del Supervisor*, que es dirigido al personal que inspeccionará y coordinará el trabajo de campo (entendiendo éste como el conjunto de labores del personal de recolección desde la entrega de las cargas de trabajo hasta la sincronización de la información de las empresas).

El presente Manual puntualiza, por consiguiente, en una descripción detallada de las responsabilidades, procedimientos y actividades a seguir por parte de la figura del *Supervisor*. Éste último deberá leer cuidadosamente el Manual y conocerlo a fondo, conjuntamente con el *Manual del Entrevistador*, para poder efectuar una supervisión correcta y responsable de las labores en la ejecución de la ENAE.

En síntesis, este Manual es la guía técnica que en todo momento debe consultar el *Supervisor*, con el fin de obtener un trabajo uniforme y de buena calidad durante la ejecución del trabajo de campo.

Tabla de Contenido

PRESENTACIÓN	1
1. OBJETIVOS DE LA ENAE.....	3
1.1. Objetivo General ENAE	3
1.2. Objetivos Específicos ENAE.....	3
1.3. Importancia.....	4
2. EL SUPERVISOR	5
2.1. Responsabilidades.....	5
2.2. Prohibiciones.....	6
3. MATERIALES.....	7
4. DEFINICIONES Y CONCEPTOS BÁSICOS	8
5. TAREAS ESPECÍFICAS DEL SUPERVISOR.....	9
5.1. Tareas Previas a la recolección	9
5.1.1. Conocimiento a profundidad de la temática de la ENAE.....	9
5.1.2. Conocimiento de su equipo de trabajo en campo.....	9
5.1.3. Programación del Trabajo de Campo.....	9
5.1.4. Revisión de las entrevistas con las Empresas	10
5.1.5. Preparación del Material a utilizar en el trabajo de campo	10
5.2. Tareas durante la recolección de los datos	11
5.2.1. Asignación de Cargas de Trabajo	11
5.2.2. Distribución de Materiales.....	12
5.2.3. Supervisión en campo de los nuevos Entrevistadores.....	12
5.2.4. Revisión de Controles Diarios y Actualización Base de Datos.....	13
5.2.5. Verificación de la sincronización de los datos	13
5.2.6. Reuniones con cada entrevistador y con el grupo de trabajo	14
5.3. Tareas Posteriores a la recolección de datos.....	15

1. OBJETIVOS DE LA ENAE

Entendiendo que es necesario que el Supervisor conozca los objetivos que persigue la ENAE en el desarrollo de estadísticas del mercado laboral nacional, y en el análisis de las condiciones del empleo en el ámbito local, se expone a continuación el *Objetivo General* de la Encuesta, y los *Objetivos Específicos* que permiten la consecución del primero.

1.1. Objetivo General ENAE

El Objetivo General de la ENAE consiste en analizar la dinámica del mercado laboral en materia de personal ocupado, horas trabajadas y remuneraciones, desde la óptica de la demanda de trabajo en el país.

1.2. Objetivos Específicos ENAE

Los objetivos específicos de la ENAE son:

1. Conocer el perfil ocupacional por cantidad de contratación y género, vigente en el país.
2. Observar el patrón laboral, en términos de horas trabajadas y género, de la demanda de trabajo contratada.
3. Determinar el comportamiento de las remuneraciones y sus componentes, por género y grupo ocupacional, de los trabajadores de las *Empresas*.

El Supervisor debe conocer los objetivos de la ENAE, puesto que constituyen la razón de ser de la encuesta, y son el justificante de la aplicación del trabajo de campo del que será responsable.

1.3. Importancia

La Encuesta Nacional a Empresas proporciona estadísticas referentes a puestos de trabajo, horas trabajadas y salario; categorizada por actividad económica, ubicación geográfica, género y clasificación por tamaño de la *Empresa*.

Además, aporta información necesaria para la actualización de las cuentas nacionales, ya que proporciona los datos sobre cantidad de trabajadores, puestos de trabajo y horas totales, entre otros indicadores; constituyéndose en un elemento útil para conocer e investigar sobre el mercado laboral, y para la toma de decisiones de política pública y privada por parte de los agentes económicos.

Por lo anterior, la ENAE complementa las estadísticas que el INEC calcula en materia de mercado laboral, pero esta vez consultando a los demandantes de trabajo (*Empresas*) y no a los oferentes (*trabajadores*). De esta forma, se les brinda un espacio a las *Empresas* para que participen en la creación de estadísticas de empleo en el país.

Desde el punto de vista de la *Empresa*, la ENAE le permite a ésta tener información de referencia para posicionarse respecto al mercado al que se enfoca su producción; y con ello, tomar decisiones de carácter empresarial acerca de la contratación de personal, así como de la ubicación de la estructura de salarios interna respecto al promedio, y sobre la composición de jornada laboral de sus trabajadores respecto a la del promedio de la industria.

2. EL SUPERVISOR

El objetivo de la supervisión del trabajo de campo es garantizar, tanto la cantidad como la calidad de la información que se recolecta de las *Empresas* que forman parte de la muestra de la ENAE.

Es necesaria, por tanto, una supervisión adecuada de las labores ejecutadas en campo, puesto que ello propicia la eficiencia en el uso de los recursos (humanos y de capital físico) aplicados a la encuesta, para alcanzar la cobertura de la mayor cantidad de *Empresas*, con un riguroso criterio de la calidad de la información recolectada. El Supervisor de campo deben velar por el cumplimiento de este objetivo por lo que, a continuación, se determinan sus responsabilidades así como sus prohibiciones.

2.1. Responsabilidades

El supervisor debe tener presente que, para realizar de manera correcta su labor, debe permitir una excelente relación de trabajo con el equipo que se le asigna, de tal forma que se estimule al grupo, en su conjunto, en la consecución de los objetivos de la ENAE. Por ende, es necesario que el Supervisor brinde ejemplo de rigurosidad en el cumplimiento de sus funciones, que puedan ser iteradas por el resto de integrantes en el trabajo de campo. Sus responsabilidades son:

- i. Tener pleno conocimiento de los contenidos del presente Manual así como del Manual de instrucción del Entrevistador.
- ii. Apoyar a los entrevistadores en el proceso de acercamiento a las *Empresas*.
- iii. Cuidar su presentación personal; es decir, vestir de manera formal durante la ejecución del trabajo de campo.
- iv. Portar el gafete de identificación como funcionario responsable de la supervisión de la Encuesta Nacional a Empresas.
- v. Asegurar que los entrevistadores dispongan de los materiales y recursos adecuados para efectuar correctamente su trabajo.
- vi. Asignar las cargas de trabajo y la definición de tareas (y su priorización) a los entrevistadores integrantes de su equipo de trabajo.

- vii. Verificar tanto el cumplimiento de las directrices técnicas establecidas en el *Manual del Entrevistador*, como la calidad de la información; es decir, que los datos se anoten de manera correcta y veraz, tanto en las Boletas de la ENAE como en las Hojas de Control Diario de Trabajo.
- viii. Elaborar un Plan de Trabajo individual ordenado de periodicidad semanal para ser comunicado a cada uno de los entrevistadores y la definición de metas grupales semanales.
- ix. Realizar los reportes periódicos sobre la evolución del trabajo de campo, y presentarlos ante el coordinador general de la ENAE, donde se indique el estado de las empresas de la muestra, así como de los problemas surgidos en la ejecución de la encuesta y la forma en que se aborda cada uno de ellos. Por esto, el Supervisor debe comunicarse regularmente con el coordinador general de la ENAE, y acatar sus instrucciones.
- x. Tomar medidas correctivas a los problemas que pudieran presentarse en la recolección de la información y durante el ejercicio de las funciones por parte de los entrevistadores, indicando las formas de realizar las correcciones pertinentes.
- xi. Brindarle el cuidado adecuado a la computadora portátil que se le asigne.

2.2. Prohibiciones

- i. Delegar sus funciones a otras personas ajenas al INEC.
- ii. Hacerse acompañar al trabajo de campo de personas ajenas al proyecto, en caso que se apliquen visitas a las empresas.
- iii. Alterar los datos obtenidos o registrar datos falsos en la Boleta de ENAE.
- iv. Divulgar la información obtenida en el desempeño de sus funciones, aún después de terminada su labor como supervisor, o dejarlos al alcance de personas extrañas al INEC.
- v. Hacer ofrecimientos de cualquier tipo a los informantes a cambio de la información que se requiere.
- vi. Apropiarse de los materiales entregados para el trabajo de campo.
- vii. Hacer uso indebido de la computadora portátil que se le asigne, en actividades que no son del trabajo, tales como juegos y trabajos personales, entre otros.

- viii. Fumar, masticar chicle, utilizar lentes oscuros y/o mantener el celular apagado cuando esté ejerciendo labores de supervisión en campo.
- ix. Presentarse a realizar labores de supervisión bajo el efecto de algún tipo de estupefacientes o de bebidas alcohólicas.
- x. Destruir o negarse a devolver el material que se le fue entregado para la realización del trabajo de campo.

3. MATERIALES

Para realizar el trabajo de manera efectiva, el Supervisor dispondrá del siguiente material:

- a) Gafete: credencial que le identifica como Supervisor.
- b) Computadora Portátil: Es el instrumento electrónico para recolectar la información; incluye el cargador de la batería y el bolso para cargarla; así como el paquete estadístico SPSS para manejar la información de las empresas y el sistema administrativo de la ENAE;
- c) Otros: lapiceros, lápices, borradores, calculadora, tarjetas de presentación, tarjetas telefónicas, paraguas, bloqueador.

4. DEFINICIONES Y CONCEPTOS BÁSICOS

Para el buen desempeño de su labor de supervisión, es importante que el Supervisor conozca las definiciones conceptuales a las que se hace referencia en el presente Manual de manera adicional a las que están presentes en el Manual del Supervisor.

- **Carga de Trabajo:** Número de empresas asignadas a cada entrevistador para trabajar durante el transcurso del trimestre.
- **Control Diario:** documento electrónico que debe ser enviado al Supervisor de manera diaria por cada uno de los entrevistadores, donde se indiquen las labores realizadas cotidianamente por ellos.
- **Informante:** persona que, por su posición dentro del negocio que se está visitando, se encuentra en condiciones de dar las mejores respuestas a las preguntas; por lo tanto, corresponde al Gerente de la Empresa, al Administrador, o en su defecto, al que éstos designen.
- **Material:** Corresponde a todos los implementos e instrumentos necesarios para el desarrollo de las labores de supervisión: computadora portátil, lápices, tajadores, credenciales, entre otros.
- **Trabajo de Campo:** se refiere a las tareas relacionadas con la obtención directa de la información de las Empresas de una muestra determinada, desde la entrega de la carga de trabajo hasta la sincronización correcta de la información de las empresas.
- **Viáticos:** recursos financieros (para transporte, alojamiento y alimentación) requeridos por el personal de recolección para ejercer de manera oportuna sus funciones.

5. TAREAS ESPECÍFICAS DEL SUPERVISOR

Las tareas del Supervisor son diversas, y gran parte de su labor se desarrolla en conjunto con la de los entrevistadores que forman parte de su grupo de trabajo. El Supervisor de la Encuesta Nacional a Empresas no solo desarrolla su trabajo en la etapa de recolección de datos, sino que su rol abarca labores previas y posteriores a esta etapa, siempre relacionadas con ella. Todas estas actividades se explican en seguida.

5.1. Tareas Previas a la recolección

5.1.1. Conocimiento a profundidad de la temática de la ENAE

Es necesario que el Supervisor conozca y maneje los objetivos, las definiciones conceptuales y las consideraciones técnicas para la aplicación de las consultas presentes en la Boleta de la ENAE. Además, es deber del Supervisor:

- estudiar con detenimiento este *Manual* y el *Manual del Entrevistador*;
- tener conocimiento sobre la estructura y diseño de la Boleta de la ENAE, así como de los Informes periódicos de avance, a entregar al coordinador general de la Encuesta; y
- conocer y manejar las distintas formas de inclusión de la información al sistema de captura de la ENAE (entiéndase, por medio de visita, correo, fax, llamada telefónica y a través de la boleta física o la entrega de planillas).

5.1.2. Conocimiento de su equipo de trabajo en campo

El supervisor es responsable de su equipo de trabajo, a quienes debe asignar sus labores de acuerdo a sus habilidades y capacidades. A estos, el Supervisor debe indicarles el plan de trabajo a ejecutar de manera semanal y el nivel de avance individual con cada una de las cargas.

5.1.3. Programación del Trabajo de Campo

Como tarea previa a la ejecución del trabajo de campo, es imprescindible que el Supervisor realice la programación de su trabajo, y de las labores de los entrevistadores a su cargo.

La labor del Supervisor durante la programación del trabajo de campo consiste entonces en la elaboración de un ruteo, de acuerdo a la ubicación y características de las Empresas que deben ser consultadas y de las características de los entrevistadores; para buscar la forma de optimizar los recursos humanos y materiales que se dispone para la ENAE. También debe planear y organizar labores referentes a:

- las reuniones con entrevistadores de manera permanente para aclaración de dudas;
- la evaluación de situaciones suscitadas en el campo; y
- la determinación de los avances de cada entrevistador.

El Supervisor deberá tener especial cuidado en la planificación de los horarios de las reuniones de trabajo con los encuestadores y con el coordinador general de la ENAE cuando aplique, así como del tiempo dedicado a la revisión diaria de la información con los entrevistadores y de los periodos de entrega de inconsistencias a los entrevistadores para su corrección.

5.1.4. Revisión de las entrevistas con las Empresas

El Supervisor es el encargado de dirigir y coordinar las visitas previas que se les va a realizar a las *Empresas*. Bajo esta premisa, el supervisor debe verificar que la reunión se pacte y realice con el gerente/dueño de la empresa/informante clave, quién será el encargado de brindar la información.

Adicionalmente, se ubica dentro de sus labores acompañar a los entrevistadores en algunas de estas visitas, como parte del proceso de apoyo para conseguir la información requerida (esto aplica en el caso que se disponga de nuevos entrevistadores) y es su responsabilidad organizar las giras a las zonas alejadas del GAM, una vez se logren las citas respectivas.

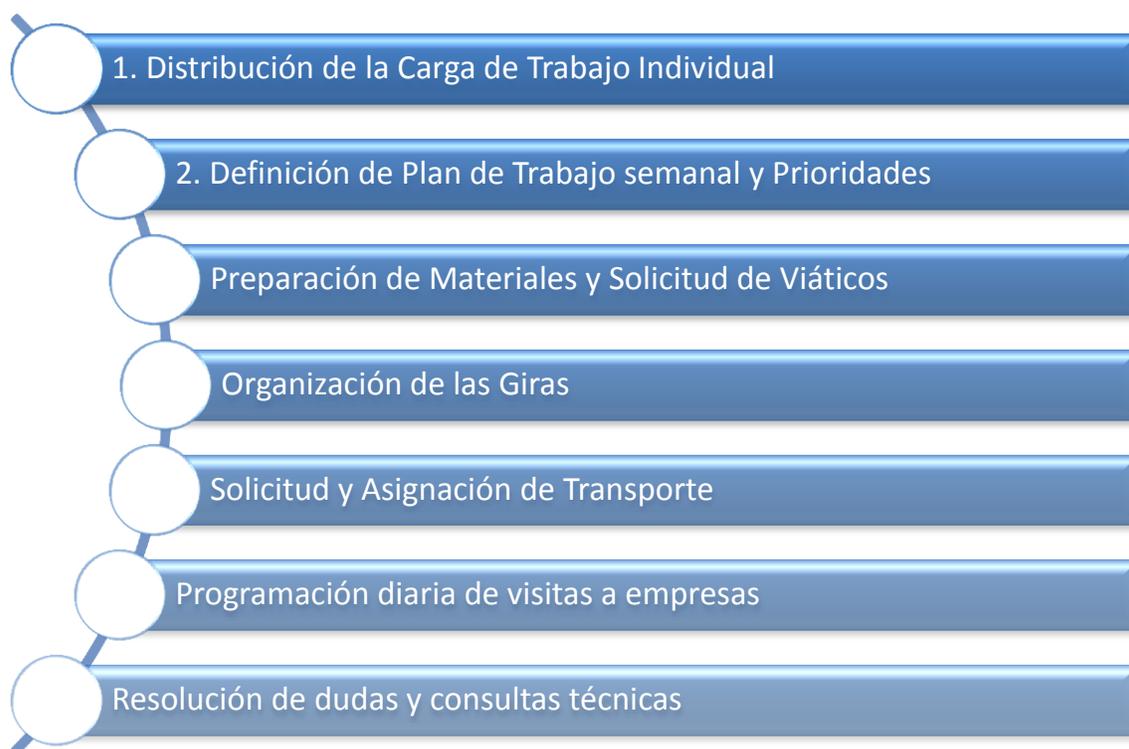
5.1.5. Preparación del Material a utilizar en el trabajo de campo

En el período previo a la salida al campo, el Supervisor debe realizar tareas de carácter administrativo y de organización, que incluye la preparación del material físico y financiero que utilizarán los entrevistadores en la ejecución del trabajo de

campo. Entonces, luego de comunicar el plan de trabajo a cada trabajador, el Supervisor debe repartir carpetas de trabajo, que incluyen los siguientes materiales de trabajo: lápices, lapiceros, tarjetas de presentación, boletas en papel de la ENAE y demás implementos de cada uno de los miembros del Grupo de Trabajo. También debe solicitar los viáticos y adelantos (con una periodicidad semanal) requeridos para que los entrevistadores logren visitar las empresas.

El resumen de las funciones del Supervisor antes de la recolección de la información se muestra en la Figura 1.

Figura 1: Labores del Supervisor previo a la recolección.



5.2. Tareas durante la recolección de los datos

5.2.1. Asignación de Cargas de Trabajo

Una tarea del supervisor es la asignación de la carga de trabajo individual una vez se realizó la distribución de la misma entre cada entrevistador. Es deber del supervisor revisar que la carga asignada sea la correcta, cuya labor se facilita al asignar las

empresas por medio de módulo administrativo informático del sistema de captura de la ENAE.

Esta carga de trabajo puede variar conforme se desarrollen las labores en el campo, por lo que es labor del supervisor dar un correcto seguimiento de las empresas asignadas por entrevistador, así como la desasignación o reasignación de alguna empresa, en caso de que se requiera hacerlo.

El *Supervisor* debe, por tanto, asignar al personal de recolección las *Empresas* que debe visitar en función de la disponibilidad de horario de las citas de entrevista y de la ubicación de cada una de ellas.¹

5.2.2. Distribución de Materiales

Como se expuso con anterioridad, el *Supervisor* debe preparar el material de trabajo de campo de los entrevistadores, debiendo además manipular de manera cuidadosa todo el material que ya ha sido utilizado, como el que se utilizará a futuro, esto como medio para garantizar su entrega oportuna y su debida incorporación al sistema de captura de información de la ENAE. Además, es su responsabilidad verificar la cantidad de material asignado a cada entrevistador, y en caso que no sea suficiente, informar al coordinador general de la encuesta para que le suministre lo antes posible el material requerido. Por tanto, es labor del *Supervisor* estar al tanto de las necesidades de insumos físicos y económicos por parte de su grupo de trabajo.

5.2.3. Supervisión en campo de los nuevos Entrevistadores

El supervisor debe acompañar a los entrevistadores en las primeras entrevistas que realicen, para evaluar su trabajo y desempeño en el campo y asegurarse que no hay ningún problema con el cuestionario o con el uso de la computadora portátil, de manera que se garantice un trabajo efectivo y confiable. Además, esta actividad permite definir las omisiones o errores que se hayan cometido.

¹ El supervisor debe organizar las citas cada día efectivo del trimestre, para ello descarga la información del sistema de citas y revisa que estas no coincidan o que el lapso de tiempo y la distancia entre citas sea la apta para que un solo entrevistador visite sus empresas. En caso que existan citas en el mismo horario, el Supervisor decide a quien asignar la empresa para su visita.

En este proceso es necesario que el Supervisor no intervenga mientras el Entrevistador está aplicando la encuesta. Una vez que la visita concluya, el Supervisor debe indicarle las fallas o errores observados y definir la forma correcta de corregirlos. Vale hacer la salvedad que este proceso se aplica únicamente cuando se dispone nuevo personal de recolección o cuando se definan nuevas consultas o se ajusten las existentes.

5.2.4. Revisión de Controles Diarios y Actualización Base de Datos

Como forma de darle seguimiento al trabajo realizado por cada uno de los entrevistadores, es deber del supervisor revisar los Controles Diarios que cada entrevistador le entrega por medio de correo electrónico.

Una vez recibidos y revisados los Controles Diarios, es deber del Supervisor manejar la información suficiente para llevar los informes periódicos de avance de la encuesta en campo, que permitan generar criterios de decisión sobre el accionar de cada uno de los entrevistadores y sobre el avance grupal.

Para alcanzar el objetivo anterior, el Supervisor debe crear una base de datos con la información principal de las empresas y su registro en cada uno de los trimestres. Esta base de datos (se sugiere el uso del programa SPSS para crearla) debe ser actualizada diariamente por el Supervisor, con las excepciones del caso.

5.2.5. Verificación de la sincronización de los datos

El Supervisor debe verificar que cada una de las empresas que son recopiladas sea sincronizada tan pronto como sea posible. Para ello debe llevar el control de las empresas con información, y los meses que aún no se han transferido al servidor.

Con esta información el Supervisor debe consultar las razones por las que no se ha sincronizado alguna información y le da pie para definir fechas de sincronización de los datos. Además, el Supervisor debe realizar un control cruzado de sincronización con los funcionarios de análisis de datos de la encuesta, esto como forma de evitar una situación anómala con el uso del sistema y su operatividad.

5.2.6. Reuniones con cada entrevistador y con el grupo de trabajo

Las reuniones son fundamentales en el trabajo de campo, porque le permiten al Supervisor tener un control sobre las labores desarrolladas por el grupo, así como para impartir instrucciones y resolver consultas de ellos. El Supervisor debe organizar reuniones, en función del avance de su grupo de trabajo. Estas reuniones permiten recopilar la información suficiente para explicar las situaciones especiales que se puedan presentar y que justifiquen un determinado resultado de las labores de su grupo de trabajo ante la coordinadora general de la ENAE.

El itinerario de las reuniones semanales de grupo incluye la descripción de los resultados obtenidos a la fecha, la descripción de casos, la aclaración de dudas, la definición de nuevas instrucciones de trabajo y la delimitación de metas generales.

En las reuniones individuales el supervisor explica puntos específicos de trabajo, ya sea en materia de avance en definición de citas, recopilación y/o sincronización de datos y define metas individuales semanales acorde con la información expuesta a ese momento a cada entrevistador.

5.2.7. Otras Funciones

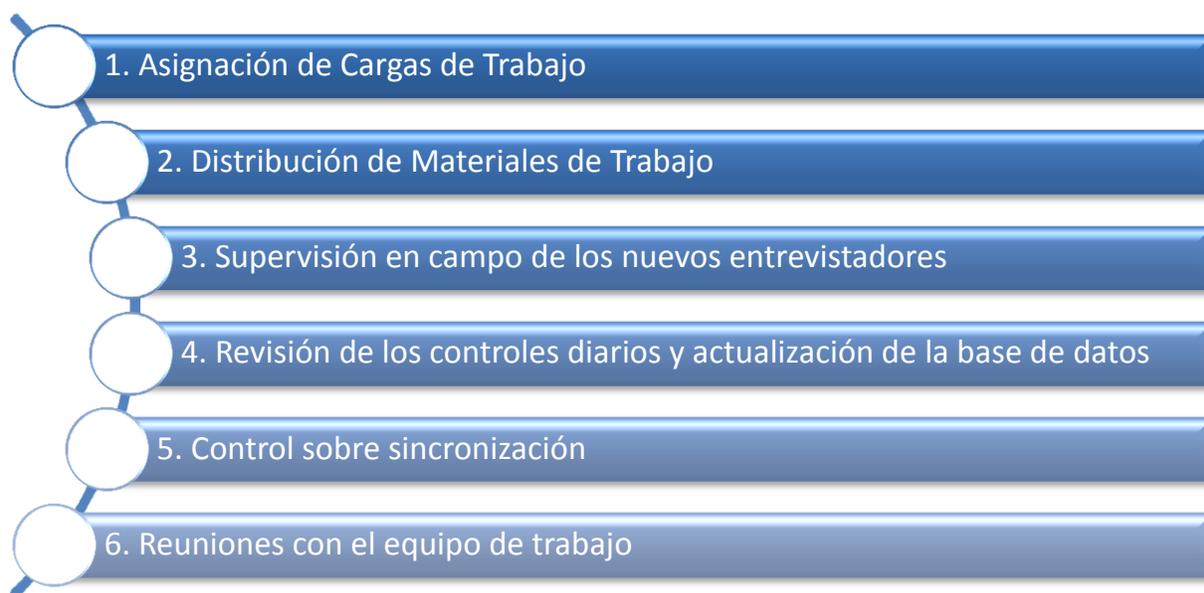
El supervisor debe estar atento a cualquier situación que dificulte el proceso de recolección de la información en campo. Entonces, la capacidad de tomar decisiones certeras debe ser una característica de todo supervisor. Algunas de sus funciones adicionales son las siguientes:

- En caso que por alguna razón un Entrevistador logre pactar una reunión en un mismo día y en horas similares, y que por la distancia del traslado dicho Entrevistador no pueda asistir a ambas reuniones, le corresponde al supervisor tomar decisiones al respecto, considerando la carga de trabajo de los demás Entrevistadores. Si alguno de los anteriores dispone de tiempo, le asignará la tarea de realizar una de las encuestas con cita duplicada, en caso contrario deberá realizarla personalmente.
- En caso de ausencia, retiro o deficiencia en el desarrollo de las labores de algún entrevistador, o si comete faltas o acciones establecidas como indebidas, es

función del Supervisor informar al coordinador general de la ENAE, para decidir al respecto. El Supervisor debe, por consiguiente, estar atento a estas situaciones en trabajo de campo.

El resumen de las funciones del Supervisor durante la recolección de la información se muestra en la Figura 2.

Figura 2: Labores del Supervisor durante la recolección.



5.3. Tareas Posteriores a la recolección de datos

Al finalizar el proceso de recolección el Supervisor deberá formar parte del proceso de revisión de inconsistencias de la información. Para esto, el supervisor fungirá como el canal de comunicación entre los analistas técnicos de los datos y el personal de recolección. Será el encargado entonces de entregar la boleta de inconsistencias a cada entrevistador, previa revisión de las indicaciones de cada uno de los errores. Además, deberá vigilar que los periodos de correcciones de inconsistencias se cumplan conforme a lo estipulado en la estrategia de trabajo de la ENAE (2 días para la sincronización y 2 días para la corrección después de entregada la boleta de inconsistencias).

También es responsabilidad del Supervisor realizar una serie de documentos afines con el proceso de recopilación de información. Estos documentos son:

- Entrega de la Base de Datos actualizada diariamente
- Informes de resultados periódicos
- Solicitudes particulares de análisis
- Informes para entregables trimestrales

Por último, el Supervisor debe elaborar un Informe Anual de Trabajo de Campo, donde incluya información sobre el desarrollo del mismo, y de las labores respectivas de supervisión que estaban a su cargo. Debe acotar en el mismo documento la información referente a las labores de cada uno de los entrevistadores a su cargo.

De igual manera, en el informe final del trabajo de campo el supervisor debe dejar claro aquellas situaciones que generaron problemas respecto a la consulta o al uso de los instrumentos de recolección de la información (Boleta Física, Hojas de Control de Carga, aplicación informática de la Boleta y otros). Debe además, incluir la forma de solución de dichos problemas en la ejecución del trabajo de campo.

Por último, el supervisor debe incluir aquellos comentarios y sugerencias que considere pertinentes, según lo evidenciado en el trabajo de campo, que permitan mejorar el proceso de recopilación de la información de las *Empresas* participantes en el proceso.