



Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares (ENAMEH) Setiembre 2017

INSTRUCTIVO PARA PERSONAL SUPERVISOR

San José, Costa Rica
AGOSTO 2017

ÁREA CENSOS Y ENCUESTAS

Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares (ENAMEH) Setiembre 2017

INSTRUCTIVO PARA
PERSONAL SUPERVISOR DE
TRABAJO DE CAMPO

San José, Costa Rica
AGOSTO, 2017



Créditos

Gerente: Floribel Méndez Fonseca.

Coordinadora
Área de Censos y Encuestas: Giselle Arguello Venegas.

Encargado
Encuesta Nacional de Microempresas
de los Hogares: Luis Miguel Alfaro Paniagua.

Encargado Trabajo de Campo: Greivin Chavarría Alvarado.

Elaboración: Proceso de recolección de la información.

Presentación

La Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares (ENAMEH) tiene como principal objetivo proveer a la sociedad información estadística relacionada con la actividad económica de negocios creados en los hogares, con el fin de generar y actualizar estadísticas necesarias para la formulación, seguimiento y evaluación de políticas públicas y acciones privadas para el sector informal.

Dicha información permite al Banco Central de Costa Rica (BCCR) realizar la estimación de la cuenta de producción del sector institucional de los hogares. El cálculo de dicha cuenta es de gran importancia dado el peso y las características de este sector, que ha tendido a estar excluido de las estimaciones de cuentas nacionales por la ausencia de información al respecto.

La medición de este sector aportará al análisis de la situación social y económica del país, mediante la estimación de las actividades productivas, los ingresos y gastos necesarios para generar la producción, así como la caracterización de estas unidades productivas.

Con el propósito de lograr los objetivos mencionados, la encuesta se aplicará a nivel nacional en el mes de setiembre a las unidades identificadas como población objetivo, que corresponde a los hogares con ingreso mixto de los empleadores y trabajadores por cuenta propia que desarrollan sus actividades en empresas no constituidas en sociedad.

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. Un trabajo de campo organizado y ágil. En esta línea, usted como parte del personal supervisor es gestor y gestora de la calidad de la información de la encuesta y su excelente desempeño es esencial para el éxito del proyecto.

Contenido

| | |
|--|-----------|
| Créditos..... | 2 |
| Presentación | 3 |
| Contenido..... | 5 |
| Introducción | 7 |
| | |
| 1. Generalidades de la ENAMEH desde la perspectiva de la supervisión de campo..... | 11 |
| 1.1 Marco Estratégico Institucional..... | 11 |
| 1.2 Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares (ENAMEH)..... | 13 |
| 1.2.1 Antecedentes de la encuesta..... | 13 |
| 1.2.2 Etapas de la encuesta | 13 |
| 1.3 Generalidades de la Supervisión del Trabajo de Campo..... | 15 |
| 1.3.1 Niveles de Organización del Trabajo de Campo..... | 15 |
| 1.3.2 Perfil del Supervisor (a) de Trabajo de Campo | 17 |
| 1.4 Ejes de la Supervisión de Trabajo de Campo..... | 26 |
| Autoevaluación/ Unidad 1..... | 28 |
| | |
| 2. Manejo del ambiente de trabajo | 31 |
| 2.1 Establecer los lineamientos de trabajo | 31 |
| 2.2 Liderazgo adecuado en el personal supervisor | 32 |
| 2.3 La relación con el equipo de trabajo | 35 |
| 2.4 Recomendaciones para el manejo de situaciones en el campo | 42 |
| Autoevaluación/Unidad 2..... | 45 |
| | |
| 3. Labores Técnicas | 49 |
| 3.1 Labores técnicas previas al trabajo de campo | 49 |
| 3.1.1 Programación del trabajo de campo (elaboración de planes de trabajo) | 49 |
| 3.1.2 Preparación de los materiales de recolección de datos..... | 50 |
| a. Material cartográfico..... | 50 |
| b. El Registro de Edificios y Viviendas (REV) | 51 |
| c. Computadora y Tablet | 51 |
| d. Cartapacios y cuestionarios | 52 |
| e. Otros Materiales | 52 |
| 3.2 Labores técnicas durante el trabajo de campo | 52 |
| 3.2.1 Inicio de las labores..... | 53 |
| 3.2.2 Control y seguimiento de la muestra seleccionada..... | 54 |
| 3.2.3 Supervisión de entrevistas | 55 |
| 3.2.4 Recorrido de la UPM y actualizaciones | 55 |
| 3.2.5 Transferencia de datos | 56 |
| 3.2.6 Integridad de la muestra | 56 |
| a. Control de la falta de respuesta total y atención a los casos de rechazo o especiales | 56 |
| b. Atención a la falta de respuesta parcial (entrevistas incompletas) | 57 |
| c. Control de cobertura..... | 58 |
| 3.2.7 Control de pendientes | 59 |
| 3.2.8 Llenado de otras hojas de control..... | 64 |
| 3.2.9 Vigilancia de la asistencia | 64 |
| 3.3 Labores técnicas posteriores al trabajo de campo..... | 65 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3.1 Papelería sobrante..... | 65 |
| 3.3.2 Material cartográfico..... | 65 |
| 3.3.3 Informe del trabajo de campo..... | 65 |
| Autoevaluación/Unidad 3..... | 66 |
| 4. Gestiones Administrativas para el Trabajo de Campo..... | 69 |
| 4.1 Gestiones administrativas previas al trabajo de campo | 69 |
| 4.2 Gestiones administrativas durante el trabajo de campo..... | 71 |
| 4.2.1 Uso de la bitácora | 71 |
| 4.2.2 Llenado y entrega de documentos..... | 71 |
| 4.2.3 Notificación de situaciones | 71 |
| 4.2.4 Responsabilidad sobre el equipo para captura de datos y dispositivos electrónicos..... | 72 |
| 4.2.5 Liquidación de gastos de viaje en el interior del país..... | 73 |
| 4.2.6 Reporte de horas extras | 74 |
| 4.2.7 Fechas importantes..... | 74 |
| 4.3 Gestiones administrativas después del trabajo de campo..... | 75 |
| 4.3.1 Liquidación de gastos de transporte..... | 75 |
| 4.3.2 Liquidación de lavado de ropa | 75 |
| 4.3.3 Devolución de insumos y materiales | 75 |
| 4.3.4 Devolución de equipo..... | 76 |
| 4.3.5 Firma y entrega de documentación de liquidación por periodo contratado | 76 |
| 4.3.6 Devolución de tarjeta de combustible | 76 |
| Autoevaluación/Unidad 4..... | 77 |
| 5. Labores temáticas..... | 81 |
| 5.1. Labores temáticas antes y durante el trabajo de campo..... | 81 |
| a. Participación en la capacitación de personal entrevistador | 81 |
| b. Revisión de cuestionarios | 82 |
| Autoevaluación/Unidad 5..... | 85 |
| Glosario..... | 87 |
| Fuentes consultadas..... | 89 |
| Anexos..... | 91 |
| Anexo 1..... | 93 |
| Anexo 2..... | 95 |
| Anexo 3..... | 97 |
| Anexo 4..... | 101 |
| Anexo 5..... | 105 |
| Anexo 6..... | 113 |

Introducción

En el desarrollo de los procesos que permiten la generación de estadísticas oficiales que se emanan de una investigación como esta, es fundamental garantizar información oportuna y de excelente calidad a las distintas entidades que hacen uso de estos datos.

La supervisión del trabajo de campo se encamina precisamente a ello: dirigir el trabajo de un grupo de personas que recolectan información en los hogares siguiendo las normas y directrices indicadas de forma satisfactoria. Esto quiere decir que el supervisor de trabajo de campo es la persona responsable de la cantidad y la calidad del trabajo realizado por el personal a su cargo en el tiempo previsto.

Esta responsabilidad implica dominar ampliamente los instrumentos e implementos para su trabajo, desarrollar y aplicar habilidades para el adecuado manejo de grupos y otras actividades que surgen en el desarrollo del trabajo.

El presente manual, junto a la capacitación, se convertirá en una herramienta necesaria para que exista un buen desempeño de labores y una búsqueda de la máxima calidad de la información que obtenga de la aplicación de los formularios. En las siguientes secciones se analizará toda la información que debe conocer el personal supervisor. Es decir, todo lo relativo a labores y deberes, materiales para el trabajo de campo, y las distintas etapas que conllevan el desarrollo y aplicación de los instrumentos que permitan asegurar una Encuesta ejecutada con alta rigurosidad que permita proyectar al INEC como una institución con gran capacidad técnica.

El manual se reúne una serie de indicaciones las cuales deben ser acatadas de manera puntual y precisa convirtiéndose en la guía por excelencia para sus labores de supervisión. Es importante que tome en consideración que todas las reglas, anotaciones, indicaciones descritas en este manual no deben ser tomadas a la ligera pues esto implica un incumplimiento en sus labores.

UNIDAD 1

Generalidades de la supervisión de campo

Objetivos de la unidad

Al finalizar esta unidad usted estará en capacidad de:

- Conocer qué es el Instituto Nacional de Estadística y Censos, su misión, visión, valores institucionales, así como el marco legal con el que se rige.
- Comprender la naturaleza del proyecto y cuáles son las etapas que la conforman.
- Describir los distintos niveles que se identifican en la estructura organizacional de la Institución.
- Conocer el perfil que debe tener la persona supervisora para las labores que se desarrollan en campo.
- Reconocer los deberes, derechos y prohibiciones del personal supervisor.

1. Generalidades de la ENAMEH desde la perspectiva de la supervisión de campo

Este capítulo contiene la información que usted como supervisor o supervisora de campo debe conocer con respecto a la institución y su marco estratégico institucional, así como información esencial sobre el proyecto y sus procesos. De igual manera se realiza un panorama general de cuál es el perfil de la supervisión y los ejes de trabajo, los cuales se retomarán en los capítulos del instructivo.

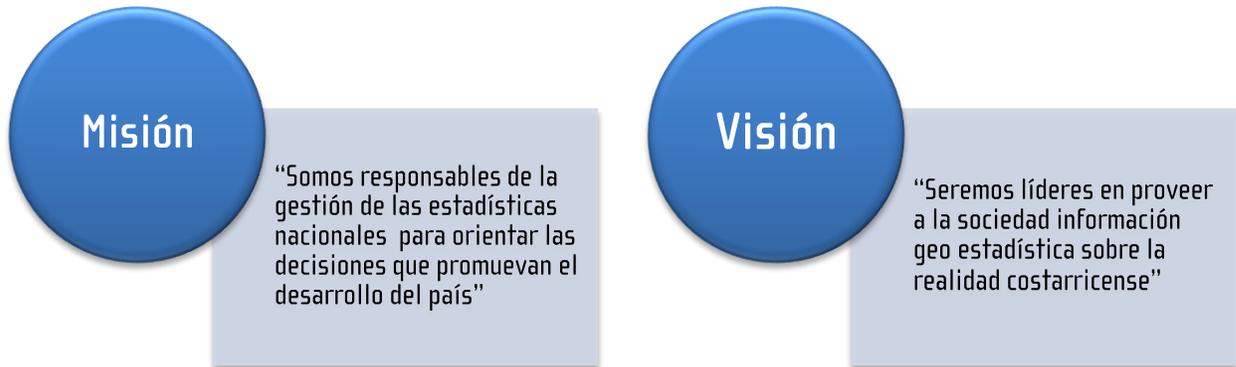
1.1 Marco Estratégico Institucional

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), es el ente técnico rector del Sistema de Estadística Nacional (SEN) y quien coordina la producción estadística del país. Entre las responsabilidades del INEC se encuentra la realización de esta encuesta.

Dentro de sus funciones el INEC debe:

- I. Propiciar la integración de la producción y utilización de la información estadística de las instituciones públicas como insumo básico para la formulación y evaluación de políticas, programas y proyectos prioritarios.
- II. Establecer los mecanismos y procedimientos requeridos para la coordinación de acciones de las diferentes instituciones públicas y privadas involucradas en la producción, difusión y utilización de la información generada en el marco del Sistema de Estadística Nacional.
- III. Producir la información estadística encomendada por Ley.
- IV. Alcanzar la sostenibilidad del Instituto mediante la definición de mecanismos para contribuir a su financiamiento y el control interno de su accionar.
- V. Suministrar al público de forma clara y oportuna los resultados de la actividad estadística nacional.
- VI. Definir las políticas y planes estratégicos institucionales para procurar el efectivo cumplimiento de sus funciones.
- VII. Propiciar la adopción y uso intensivo de las modernas tecnologías de procesamiento, transmisión y análisis de la información estadística generada por el Sistema.
- VIII. Procurar el adecuado uso de los recursos asignados en consonancia con los procedimientos de formulación y ejecución presupuestaria y de seguimiento y evaluación de las acciones institucionales.

Es importante conocer que la actuación de las personas colaboradoras del INEC estará guiada por:



Con respecto a los valores institucionales se destacan los siguientes:

Calidad: La producción estadística del INEC y sus servicios se sustentan en metodología estadística sólida, procesos estadísticos adecuados, es oportuna, confiable y accesible.

Credibilidad: Las estadísticas del INEC se elaboran y divulgan respetando la independencia técnica, es objetiva, profesional y transparente, y se reconoce por su amplio respeto y resguardo de la confidencialidad de los datos brindados por sus informantes.

Excelencia: El INEC como entidad coordinadora del quehacer estadístico nacional, desarrolla tareas, trabajos y actividades tendientes a producir y entregar productos de calidad con valor añadido y en plazos establecidos, al menor costo posible, y que satisfagan los requerimientos de información estadística de los usuarios.

Compromiso: Es la identificación con la misión, metas y valores institucionales; la voluntad de realizar esfuerzos en beneficio de la institución.

La base legal que rige al INEC indica que, el Instituto Nacional de Estadística y Censos es el ente rector del SEN y encargado de la coordinación de la producción estadística del país, cuenta con el respaldo legal para solicitar información estadística a las personas, empresas e instituciones gubernamentales y tiene la obligación de mantener la confidencialidad de la información recolectada. Esta función está normada en la Ley N° 783, que considera la importancia de contar con datos estadísticos para establecer políticas económicas y sociales.

La Ley le confiere al INEC la potestad de llevar a cabo los Censos Nacionales, diversas encuestas, así como mantener un mínimo de estadísticas continuas sobre comercio exterior, índice de precios, estadísticas agropecuarias, demográficas y otras estadísticas básicas. Además, la Ley establece la obligatoriedad que tienen las personas y las instituciones de suministrar los datos necesarios para la elaboración de las estadísticas

nacionales y la responsabilidad del INEC de mantener la confidencialidad de dicha información (principio de confidencialidad).

La base legal que respalda la realización de esta encuesta, es uno de los elementos que brinda credibilidad para la recolección de datos. Usted debe garantizarle a la persona informante que cuenta con este respaldo, recalcando la confidencialidad de la información brindada y la obligación que tiene el INEC de utilizar los datos únicamente con fines estadísticos. Esta base legal también va enmarcar sus funciones, derechos y obligaciones.

1.2 Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares (ENAMEH)

1.2.1 Antecedentes de la encuesta

Desde el año 2013 el INEC obtiene información sobre las actividades económicas que se desarrollan por cuenta propia de las personas, generalmente desde los hogares la identificación de estas actividades se realiza desde la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHG) que a su vez tiene como objetivo proveer información estadística relacionada con los ingresos del hogar, pobreza, vivienda, y otros temas sociales, económicos y demográficos asociados a las condiciones de vida de la población, necesarios para la formulación, seguimiento y evaluación de políticas orientadas al desarrollo del país y de acciones privadas.

Debido a lo anterior las mejoras que se realicen en los procedimientos de una encuesta repercuten en la siguiente, que se aplica aproximadamente un mes después.

1.2.2 Etapas de la encuesta

La ejecución de cada encuesta de hogares requiere de un detallado proceso de planeamiento que se organiza en cuatro etapas. El trabajo de campo es una de las etapas más importantes del proyecto, porque es ahí donde se recolectan los datos que producirán los indicadores para el análisis de diversos temas de interés nacional y de gran relevancia para la comparación internacional, especialmente los relacionados con las características de la población, su condición de actividad económica, los ingresos derivados del empleo, otros ingresos por rentas o transferencias de programas sociales y otros tópicos para la evaluación del desempeño económico y social del país.

Las actividades necesarias para realizar la encuesta se pueden agrupar en cuatro grandes etapas:

Figura 1
Etapas de la encuesta



La etapa de “**Organización y Diseño**” contempla todas las labores previas de coordinación para la ejecución de la encuesta, entre las actividades se encuentran: recepción y trámite de solicitudes de módulos especiales, programación de recursos, validación del cuestionario, mantenimiento y actualización de la muestra, elaboración de instructivos para el personal supervisor, entrevistador y codificador; reclutamiento y capacitación de personal que participa en las diferentes etapas de la encuesta, entre otros.

A la etapa de recolección de los datos, se le conoce comúnmente como “**Trabajo de Campo**” porque se ejecuta fuera de la oficina, visitando las viviendas y sus residentes para entrevistarlos y obtener mediciones de sus características sociodemográficas y económicas. Dura todo el mes de julio y a veces, se extiende hasta la primera semana de agosto.

La recolección de la información se realiza a través de tableta y en casos especiales se utiliza la boleta en papel. La Tableta proporciona una serie de ventajas que mejoran la calidad de la información y permiten corregir errores que suelen darse por descuido, falta de dominio del flujo de preguntas y de los conceptos usados en el cuestionario, o por la complejidad del fenómeno estudiado.

La tercera etapa es el “**Procesamiento de Datos**”, la cual inicia aproximadamente una semana después del operativo de campo. Se realizan principalmente dos procesos conocidos como codificación y validación:

- **Codificación:** consiste en asignar códigos numéricos a las respuestas que el personal entrevistador ingresó en forma alfanumérica, por ejemplo, las relacionadas con rama de actividad económica, ocupación, todas las categorías de respuesta semi-abierta con opción: Otro/especifique.
- **Validación:** se ejecuta aplicando un plan de inconsistencias, luego se hace una revisión variable por variable y se crean indicadores que deben verificarse con el comportamiento de fuentes externas.

La última etapa de “Análisis y divulgación de los resultados” incluye la estimación y análisis de los principales indicadores de la encuesta, el estudio de su tendencia y la naturaleza de su comportamiento anual. Una vez estudiados los indicadores se procede a su divulgación, mediante charlas, comunicados de prensa, talleres y materiales impresos y digitales. También contempla la generación de estadísticas diversas para usuarios especializados y para los sistemas de indicadores en línea, la creación de una base de datos final para procesamientos en la Web y para compartir con diversas instituciones nacionales e internacionales.

1.3 Generalidades de la Supervisión del Trabajo de Campo

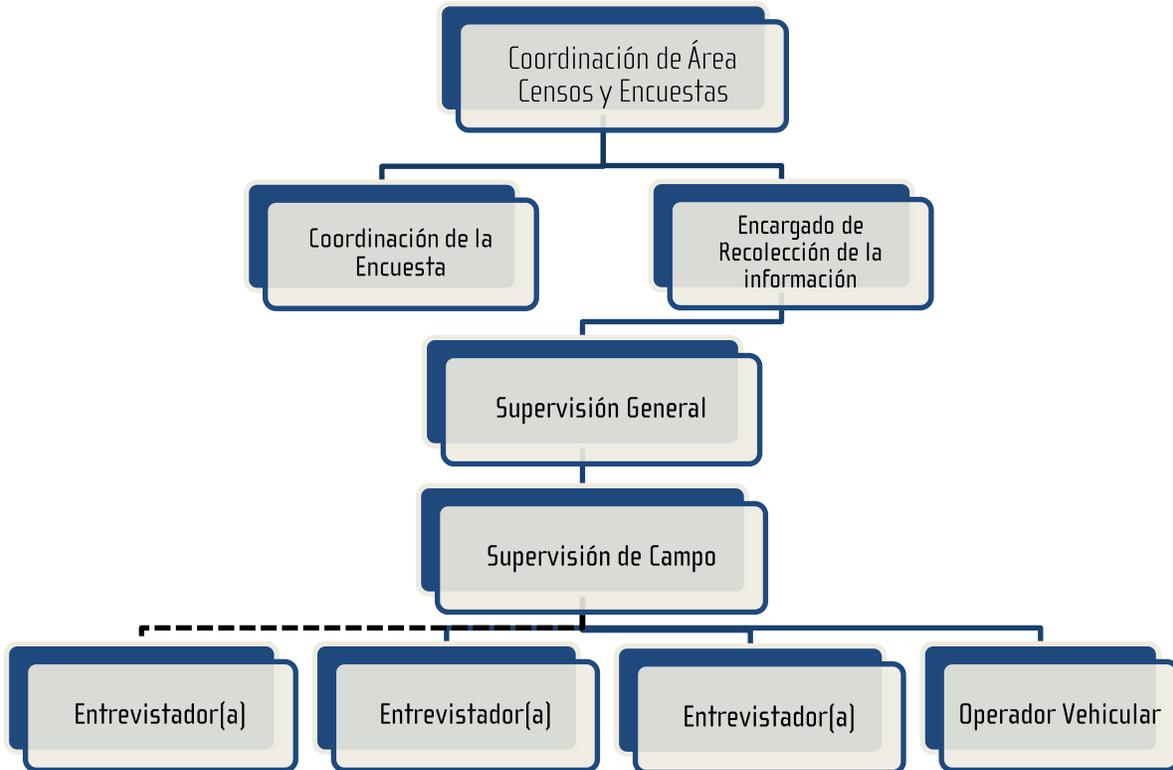
1.3.1 Niveles de Organización del Trabajo de Campo

Para la ejecución de la recolección de datos de la ENAMEH 2017 el trabajo de campo se organiza en cinco niveles jerárquicos según la pirámide funcional de la institución (ver la siguiente figura). La jerarquía más alta es la coordinación del Área de Censos y Encuestas (ACE), seguida por la coordinación de la Operación Estadística y el Encargado de la Recolección de los Datos, quien a su vez tiene a su cargo a los supervisores generales. El siguiente nivel está conformado por 32 equipos de cinco personas cada uno, a los que se denomina “Equipos de Trabajo de Campo”, en alusión a su labor.

El equipo de trabajo de campo está compuesto por un(a) supervisor(a), dos entrevistadores(as) y un chofer, sin embargo, en algunos equipos que lo requieran se incluye un(a) entrevistador(a) más. Este equipo tendrá un vehículo asignado durante el período de recolección de datos, el personal entrevistador y el chofer están bajo la responsabilidad del (la) supervisor(a), tanto en lo que concierne a los aspectos administrativos, como en lo que concierne a las labores técnicas.

Además de los equipos de trabajo, están los encargados de supervisión general, quienes acompañan el proceso de recolección de datos y contribuyen a aclarar dudas, profundizar conceptos y evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad en la recolección.

Figura 2
Niveles jerárquicos de coordinación del Trabajo de Campo



De acuerdo a esta organización, usted como supervisor(a) debe dirigirse a la persona bajo el rol de supervisión general para solucionar cualquier problema, duda o situación que se presente, así como respetar y seguir las instrucciones que la supervisión general se le indique. La organización jerárquica también, le permite identificar el curso a seguir cuando desee manifestar algún tipo de inconformidad con sus compañeros(as) de trabajo de campo o con el resto del personal de la encuesta. De no resolverse su discrepancia, acuda al Encargado de Trabajo de Campo.

Cada ETC tendrá un vehículo asignado durante el período de recolección de datos. El personal entrevistador y el operador están bajo su responsabilidad como supervisor (a) y sobre este personal tendrá que ejercer la función de líder, tanto en lo que concierne a los aspectos administrativos antes señalados, como en lo relacionado con el manejo del equipo y las labores técnicas.

El trabajo de campo se organizará en dos etapas. En la primera etapa, denominada **Área** (del 4 al 23 de setiembre del 2017) se recolectará la información de la Región Central, que abarca el Área Metropolitana de San

José y zonas circunvecinas de la provincia de Alajuela, Cartago y Heredia, divididas para efectos del trabajo de campo en 13 áreas.

La segunda etapa, llamada **Zona**, abarca el resto del país, dividido en 13 zonas y se lleva a cabo del 25 de setiembre al 6 de octubre del 2017. Además, durante la segunda etapa, grupos de trabajo permanecen en la Región Central para realizar las entrevistas pendientes de la primera etapa

1.3.2 Perfil del Supervisor (a) de Trabajo de Campo

Usted se desempeñará como persona supervisora de la Encuesta Nacional de Microempresa de los Hogares 2017 (ENAMEH). Por lo tanto, será responsable de la cantidad y la calidad del trabajo realizado por el equipo de entrevistadores que tenga a su cargo. Para ello es conveniente en primera instancia, tener claro lo que conlleva un proceso de supervisión en su forma más general.

Es por ello que se ha definido la supervisión como:

La supervisión consiste en dirigir, colaborar, controlar, revisar y verificar el trabajo que realiza un grupo de personas. El objetivo final de este proceso, es lograr un desarrollo exitoso de las tareas asignadas, adherido a las normas y directrices establecidas.



Parte fundamental en el trabajo de la supervisión y el cual funge como eje transversal en todas las funciones que se desempeñan en el trabajo de campo es la **toma de decisiones**, la cual afectará de manera directa o indirecta las labores del equipo de trabajo. Es por ello que resulta vital que tome nota del siguiente diagrama que le permitirá comprender de manera clara el protocolo que debe tomar en consideración a la hora de tomar una decisión.

Figura 3
Diagrama sobre toma de decisiones



El personal supervisor debe ejercer liderazgo con la suficiente confianza y convicción para lograr la credibilidad y colaboración de todo el equipo de trabajo, así mismo conforme a las condiciones requeridas para el operativo de campo. Se requiere que el equipo de supervisión tenga las siguientes características:

1. Orden: para completar los controles requeridos y entregar el material claro, limpio y completo, en los plazos establecidos.

2. Experiencia: en labores relacionadas con la aplicación de entrevistas y de manejo de equipos de trabajo.

3. Mostrar firmeza: para aplicar con el respeto que toda persona merece, las correcciones a las deficiencias y en la aplicación de las regulaciones que deben acatarse como funcionarios públicos.

4. Disponibilidad al aprendizaje continuo: para aprender de las observaciones que se le plantean, de las situaciones imprevistas y de los errores que se cometen y así mejorar permanentemente su trabajo.

5. Dinamismo y capacidad de adaptación: para enfrentar ágil y eficazmente las diversas situaciones que se presentan en el trabajo de campo, así como anticipar y dar pronta respuesta ante eventos inesperados.

6. Criterio técnico: para poder resolver consultas temáticas, cartográficas y administrativas entre otras y discernir entre diferentes alternativas cuál es la más adecuada.

7. Capacidad de organización: para cumplir con la carga asignada de trabajo, disminuir el número de entrevistas pendientes, llevar la revisión de boletas al día, llenar, ordenar y entregar puntualmente todos los controles asignados.

8. Buen trato personal: para crear un ambiente de trabajo con alta calidad humana.

9. Honestidad: para dar fe del rendimiento propio y de su equipo y gestionar recursos de la institución y del país.

10. Sentido de responsabilidad y compromiso: para ejecutar los procedimientos necesarios hacia un excelente trabajo de campo con altísima calidad técnica.

11. Buena comunicación: para que en forma constante reporte a la oficina el avance del trabajo y los problemas o anomalías detectados en la ejecución del mismo. Además, para que el equipo de trabajo reciba en forma clara y precisa los lineamientos de trabajo.

12. Capacidad de abarcar tareas simultaneas: para cumplir con el trabajo solicitado en los tiempos estipulados y los resultados deseados.

13. Ser humilde: para reconocer que su labor puede ser enriquecida y mejorada con las apreciaciones de otros miembros del equipo de trabajo.

14. Buen capacitador (a): para transmitir clara y constantemente sus conocimientos de manera asertiva

1.3.3 Deberes, obligaciones y prohibiciones de la Supervisión de Trabajo de Campo

Como supervisor (a), sus deberes contemplan:

| L | Deberes |
|----|--|
| 1 | Tener pleno conocimiento y manejo del Manual de actualización cartográfica, del instructivo para la supervisión del trabajo de campo y del instructivo para el personal entrevistador, todos en su última versión. |
| 2 | Cumplir y hacer cumplir todas las indicaciones establecidas en los instructivos. |
| 3 | Asignar las tareas al personal entrevistador de su equipo, y entregarles los materiales necesarios para su desempeño. |
| 4 | Modificar los mapas de las UPM's asignadas para que reflejen la composición y características de las UPM's al momento de la visita, y recomendar si éstos deben ser actualizados o bien sustituidos, con la justificación detallada. |
| 5 | Revisar diariamente las entrevistas aplicadas en los hogares con el fin de detectar a tiempo los errores; y ordenar y vigilar la corrección de los mismos. |
| 6 | Asistir y aprobar el curso de preparación para personal supervisión de campo y entrevistadores(as). |
| 7 | Visitar las viviendas con resultados diferentes a entrevistas completas, para verificar la ocupación de la vivienda. |
| 8 | Velar por el uso adecuado del equipo asignado a grupo, principalmente las Tablet y la computadora portátil. |
| 9 | Observar y vigilar el cumplimiento de las tareas asignadas a cada uno de los y las encuestadores (as), resolver los problemas que encuentre e indicar la forma de realizar las correcciones del caso. |
| 10 | Garantizar que la transferencia de datos sea efectiva, teniendo un 100% de seguridad que los datos fueron recibidos en los servidores del INEC. |
| 11 | Realizar funciones de organización, administrativas y disciplinarias con el objetivo de mantener y asegurar la calidad y oportunidad de la información. |
| 12 | Realizar los reportes solicitados sobre el desarrollo del trabajo de campo a la persona encargada del proceso o al funcionario(a) que se asigne para tal efecto. |
| 13 | Custodiar y generar respaldos de las entrevistas que han sido aplicados por los encuestadores, una vez se termine el trabajo en cada vivienda. |
| 14 | Velar porque el equipo de trabajo cumpla con disciplina, asistencia y el horario establecido. |
| 15 | Comunicarse regularmente con su superior inmediato. |
| 16 | Implementar las medidas correctivas que le indique el equipo de oficina sobre la calidad de los cuestionarios. |

Son **obligaciones** del personal, en complemento con el artículo 15 del Reglamento Autónomo de Servicios:

| L | Obligaciones |
|----|---|
| 1 | Velar porque la buena imagen de la institución no se deteriore, ni se comprometa con comportamientos que atenten contra los valores éticos y las buenas costumbres; |
| 2 | Vestir de forma apropiada durante las horas de trabajo, de acuerdo con el cargo que desempeñan y el lugar donde prestan sus servicios |
| 3 | Observar durante el trabajo una conducta y disciplina correcta, así como guardar respeto y consideración a sus compañeros; |
| 4 | Atender y cumplir de manera eficiente y oportuna, las órdenes de sus superiores, relacionadas con el servicio y los deberes del puesto que desempeñan; |
| 5 | Mantener al día las labores encomendadas, salvo que motivos justificados lo impidan; |
| 6 | Rendir cuentas de las sumas de adelanto de dinero por concepto de viáticos, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la terminación de la labor encomendada; |
| 7 | Resguardar el equipo, los útiles, el mobiliario asignado y los vehículos del INEC, y utilizarlos únicamente en aquellos asuntos para los que están destinados y autorizados. |
| 8 | Participar y colaborar, cuando el INEC lo solicite, en los cursos de capacitación, así como mantenerse actualizado en los conocimientos técnicos y prácticos, relacionados con la índole de las funciones y el trabajo que ejecuten |
| 9 | Atender con diligencia, afán de servicio, respeto y cortesía al usuario que acude a las dependencias del INEC, respondiendo al concepto de Servicio al Cliente. |
| 10 | Cumplir con las disposiciones normativas que regulan su relación de servicio, así como con todas aquellas de orden interno, actuales o futuras, sin perjuicio de hacer valer sus derechos, por los medios y procedimientos legalmente establecidos, cuando los consideren lesionados |
| 11 | Asistir a las actividades de capacitación que sus superiores le indiquen y lograr el mejor aprovechamiento de las mismas. En caso de que un servidor haga abandono injustificado o repruebe las evaluaciones de las actividades de capacitación, deberá resarcir al INEC en los costos en que éste incurrió, previa investigación que deberá llevar a cabo la Unidad de Recursos Humanos. |
| 12 | Ejercer sus funciones personalmente, en forma regular y continua de acuerdo con la jornada de trabajo autorizada y en cualquier lugar del país, según lo requieran las necesidades del servicio por brindar. Quedan a salvo de esta disposición, los funcionarios (as) con quienes se haya convenido o llegare a convenir contractualmente, un lugar específico de trabajo. |
| 13 | Guardar la debida discreción sobre lo relacionado con su trabajo, así como la más absoluta reserva sobre los asuntos administrativos que puedan causar perjuicio al INEC aún después de haber cesado en su cargo. Todo ello, sin perjuicio de la obligación que le asiste al funcionario de denunciar ante quien corresponda, los hechos incorrectos o delictuosos que lleguen a su conocimiento. |

Es **prohibido** para los funcionarios, en apego a la normativa vigente, según lo estipulado en el Reglamento Autónomo de Servicios del INEC:

| L | Prohibiciones Generales |
|----|---|
| 1 | Dar órdenes a subalternos o a otros servidores (as), para que realicen funciones ajenas a sus labores, así como amenazar y tomar represalias contra éstos, cuando se nieguen a acatar disposiciones arbitrarias o mal intencionada. |
| 2 | Faltarle al respeto a compañeras y compañeros, con insinuaciones deshonestas, bromas o insultos que quebranten la cordialidad y el mutuo respeto que debe imperar entre servidores, para la buena marcha del servicio. |
| 3 | Realizar rifas, hacer colectas, vender objetos o realizar cualquier tipo de negocio personal, en el centro de trabajo y en horas laborales, excepto que exista autorización expresa de la Gerencia. |
| 4 | Realizar actos, hacer comentarios o publicaciones que puedan desprestigiar al INEC o a cualquiera de sus funcionarios (as). |
| 5 | Utilizar las influencias y la autoridad que les permite el cargo, para otorgarse privilegios y beneficios personales, o a familiares o amigos. |
| 6 | Omitir injustificadamente, la cancelación de deudas por concepto de alimentación, hospedaje y transporte, cuando el INEC haya reconocido en forma efectiva esos gastos. |
| 7 | Lucrar con el suministro de información relacionada con las actividades sustantivas del INEC. |
| 8 | Realizar acciones u omisiones que afecten el normal desempeño de las labores de cualquier servidor del INEC. |
| 9 | Arrogarse potestades y darse atribuciones, no autorizadas por disposición legal expresa. |
| 10 | Tratar de resolver por medio de la violencia de hecho, o de palabra, las dificultades y diferencias que surjan con superiores, subalternos, compañeros o usuarios (as). |
| 11 | Divulgar o hacer público el contenido de informes, documentos confidenciales o cualquier asunto de tipo privado del INEC, sin autorización del superior jerárquico respectivo. |

De manera específica para el proyecto es necesario acatar las siguientes prohibiciones:

| L | Prohibiciones de la Encuesta |
|----|---|
| 1 | Divulgar la información obtenida como resultado de la investigación. |
| 2 | Alterar los datos obtenidos o registrar datos falsos. |
| 3 | Apropiarse de los materiales entregados para la Encuesta. |
| 4 | Consumir alcohol, o realizar cualquier acto o comportamiento durante el período de trabajo de campo, que pueda desprestigiar la imagen institucional. |
| 5 | Delegar funciones propias a sus subordinados. |
| 6 | Permitir que el personal entrevistador realice la investigación utilizando métodos diferentes a las establecidas en los instructivos. |
| 7 | Ofrecer regalos, empleo, pagos, o promesas de algún beneficio, a las personas informantes con el fin de obtener la información. |
| 8 | Recoger información sobre temas no contemplados en los formularios. |
| 9 | Firmar documentos administrativos con información que no se apegue a la realidad. |
| 10 | Realizar actividades que no tengan relación con la Encuesta en horas laborales. |
| 11 | Realizar las tareas de recolección de datos acompañado de personas ajenas al equipo de trabajo. |
| 12 | Solicitar regalos, pagos o propinas a los habitantes de las viviendas. |
| 13 | Utilizar las influencias y la autoridad, que les permite el cargo o la información que se recolecta para derivar beneficios personales o a familiares o amigos. |

El incumplimiento de la normativa, tanto en lo concerniente a las obligaciones como a las prohibiciones, podrá ser sancionada conforme con el "Reglamento Autónomo de Servicios del Instituto Nacional de Estadística y Censos" capítulo XIX artículos 69 al 78.

1.4 Ejes de la Supervisión de Trabajo de Campo

- La supervisión del trabajo de campo se estructura en cuatro ejes:

Figura 4

Ejes de la supervisión de trabajo de campo



Como se aprecia en la figura anterior, la supervisión de campo requiere atender aristas muy variadas y aunque son muy diferentes entre sí todas están relacionadas, lo que implica que el perfil de la personal que ocupa este cargo debe tener conciencia de cuales se le dificultan más que otras con el fin de eliminar brechas.

El **manejo del ambiente de trabajo** (Unidad 2) se refiere a todas aquellas funciones atinentes al manejo, guía y control de su grupo de trabajo hacia el logro de los objetivos de la encuesta.

Las **labores técnicas** (Unidad 3) constituyen todas las tareas que se deben ejecutar antes, durante y después del operativo de campo. Las cuales describen el quehacer diario de la esencia de la supervisión, lo anterior

apoyándose en procesos de controles los cuales garantizarán la calidad del trabajo.

Los **aspectos cartográficos y de muestreo** hace referencia a todas las consideraciones e instrucciones descritas en el Manual para Actualización Cartografía y la capacitación sobre aspectos de ubicación de la muestra (UPM y viviendas), uso y manejo de material cartográfico y la propia actualización cartográfica.

Las **gestiones administrativas** (Unidad 4) garantizan que los equipos de trabajo cuenten con la cantidad suficiente de recursos (alimentación, transporte, materiales de trabajo, hospedaje, entre otros) para efectuar satisfactoriamente sus labores.

El **dominio temático** (Unidad 5) se relaciona a las tareas ligadas con el manejo del marco conceptual temático de la encuesta, es decir, el conocer de manera completa el instructivo para personal entrevistador y por ende la información del cuestionario y su correcta aplicación en campo.

El **uso de sistemas informáticos**, para captura, revisión y transferencia de datos implica tener afinidad con los sistemas desarrollados para ello con el fin de realizar una correcta aplicación de estas tareas.

Su buen desempeño en estos seis niveles garantizará que el equipo alcance satisfactoriamente sus objetivos.

Autoevaluación/ Unidad 1

I Parte. Respuesta breve. Señale la respuesta que considere pertinente de acuerdo a la pregunta planteada

1. Mencione tres obligaciones del personal supervisor

2. Mencione tres deberes del personal supervisor

II Parte. Asocie. Relacione la descripción suministrada en la columna izquierda con la información que se le brinda en la columna derecha.

- | | |
|--|--|
| 1. Tener la capacidad de resolver cualquier consulta sobre la boleta o administrativa que surja en el operativo de campo. | <input type="checkbox"/> Ser humilde |
| 2. Procurar tener un buen ambiente de trabajo con todos los miembros del equipo. | <input type="checkbox"/> Experiencia |
| 3. Es necesario que el supervisor previamente se desempeñara como entrevistador, con el afán de que tenga práctica en la técnica de entrevista. | <input type="checkbox"/> Buen capacitador |
| 4. Indicar de forma clara al equipo de trabajo los lineamientos del proyecto y de la misma forma estar informando a sus superiores las situaciones que se generan en campo. | <input type="checkbox"/> Dinamismo y capacidad de adaptación |
| 5. Tener la capacidad de escucha y mejora ante los comentarios de miembros del equipo o superiores con el afán de enriquecer su labor. | <input type="checkbox"/> Criterio técnico |
| 6. Capacidad de instruir de forma clara los conocimientos de la Encuesta. | <input type="checkbox"/> Mostrar firmeza |
| 7. Actuar de forma eficaz y resolutiva en situaciones inesperadas que sucedan en el trabajo de campo. | <input type="checkbox"/> Buena comunicación |
| 8. Como supervisor (a) es necesario realizar las correcciones y regulaciones necesarias para el mejoramiento del trabajo de campo procurando el respeto a todas las personas | <input type="checkbox"/> Buen trato al personal |

UNIDAD 2

Manejo del ambiente de trabajo

Objetivos de la unidad

Al finalizar esta unidad usted estará en capacidad de:

- Realizar una descripción general del manejo del ambiente de trabajo tomando en consideración los lineamientos principales que debe establecer con el equipo de trabajo.
- Conocer las actitudes idóneas que debe tener el personal supervisor con respecto al liderazgo del equipo de trabajo.
- Aprender los principios generales sobre el manejo del equipo de trabajo, referidos al manejo y resolución de conflictos como a la conducción de un buen trabajo en equipo.
- Conocer las recomendaciones necesarias sobre qué hacer en situaciones que se presenten en campo.

2. Manejo del ambiente de trabajo

La siguiente unidad tiene como objetivo brindarle las herramientas primordiales para fortalecer el manejo adecuado del equipo de trabajo, con el propósito de garantizar un adecuado ambiente de trabajo para todos los miembros del equipo.

Es por ello que se retomaran cuatro temas fundamentales, los cuales son: los lineamientos básicos del trabajo de campo para el personal a cargo, elementos básicos para un liderazgo adecuado, consejos prácticos para fomentar una buena relación con el equipo de trabajo y algunas recomendaciones sobre qué hacer en algunas situaciones que se pueden presentar en campo.



2.1 Establecer los lineamientos de Trabajo

Como supervisor (a), usted establece las “reglas del juego” del equipo en el campo, es decir, los lineamientos de trabajo, para esto usted debe:

- Establecer e indicar al equipo claramente el propósito del trabajo en el campo: esto es, obtener la información completa, veraz y de excelente calidad, haciendo un uso racional de los recursos y cumpliendo con la carga de trabajo asignada. Lo fundamental es crear un entendimiento y compromiso a nivel de grupo, para que todos los miembros estén identificados y alineados con respecto a la razón de ser de sus labores.
- Explicar al equipo de entrevistadores (as) y operador de vehículo, cuáles son sus deberes y sus derechos; igualmente los límites que existen dentro de sus funciones y prohibiciones contemplados en el reglamento institucional.
- Organizar el trabajo de su grupo y comunicarles:
 - cómo se ha organizado y planificado el trabajo;
 - cuál es el cronograma;
 - cómo disponer del tiempo adecuadamente;
 - cómo conducir una entrevista;
 - cómo lograr la cooperación de los (as) informantes;
 - recomendar la manera correcta de expresarse y de escuchar;
 - comunicar también cómo se medirá y evaluará la calidad, cantidad y desempeño del trabajo de campo.
- Informar acerca de la jornada laboral establecida en los términos de contrato y la disponibilidad necesaria dependiendo de las circunstancias de trabajo (localidades lejanas).

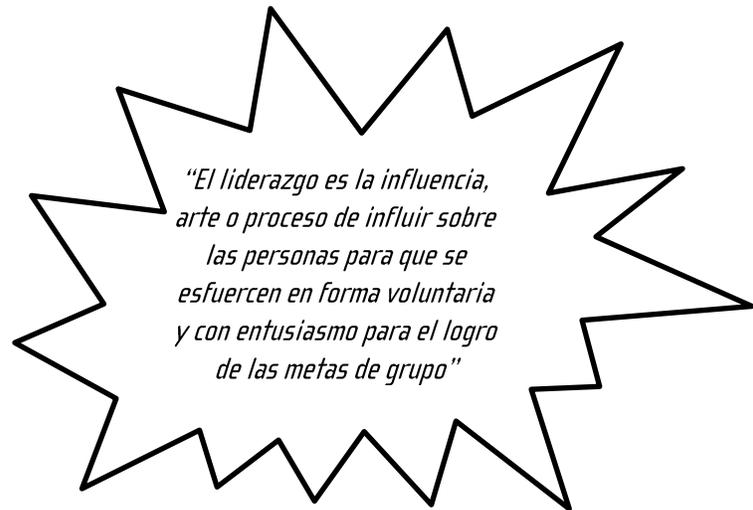
- Velar porque la salida de los equipos al campo debe darse todos los días desde el edificio del INEC y bajo el horario establecido, salvo casos especiales con la autorización de la persona encargada del Trabajo de Campo.
- Guiar al entrevistador (a) en la aplicación de todos los conocimientos que le fueron transmitidos en el período de capacitación, con la intención de detectar oportunamente en cuáles aspectos se debe mejorar.
- Entender que como supervisor(a) es la persona que dirige al grupo, pero ésta autoridad no le permite abusar del poder o irrespetar al personal a su cargo.
- Señalar al equipo de trabajo que para el éxito del programa es fundamental una buena actitud, prudencia y adaptabilidad en la forma de expresarse y respeto total a compañeros y compañeras, informantes y autoridades locales.
- Sugerir a su equipo de trabajo que informe a su familia sobre el trabajo que está realizando, donde se encontrará trabajando y algún número telefónico de la Institución en caso de una emergencia.

Para asesorar al personal entrevistador, hay que observarlo trabajando y posteriormente sugerirle el modo de mejorar su labor. En general, no basta el entrenamiento y la capacitación que se le ha brindado, especialmente cuando es un entrevistador (a) sin experiencia. Para evitar errores sistemáticos en el futuro, usted debe acompañarles en las primeras entrevistas, escucharles con atención y al finalizar la entrevista, fuera de la vivienda, señalarles los errores para que los corrija.

2.2 Liderazgo adecuado en el personal supervisor

Como primer aspecto fundamental, hay que tener presente que para que el trabajo se desarrolle de forma exitosa, usted como supervisor (a) debe ser percibido como un (a) líder, y para esto es importante ejercer un buen liderazgo. El conocimiento claro del trabajo, dominio y claridad de los objetivos del estudio, actitud comprensiva, honradez, hábitos y presentación personal adecuados, toma de iniciativas, generación de propuestas, organización logística del trabajo de campo y formas oportunas de resolver los conflictos que pueden generarse en el grupo, son factores que pueden conducirlo a desarrollar un liderazgo positivo en el equipo.

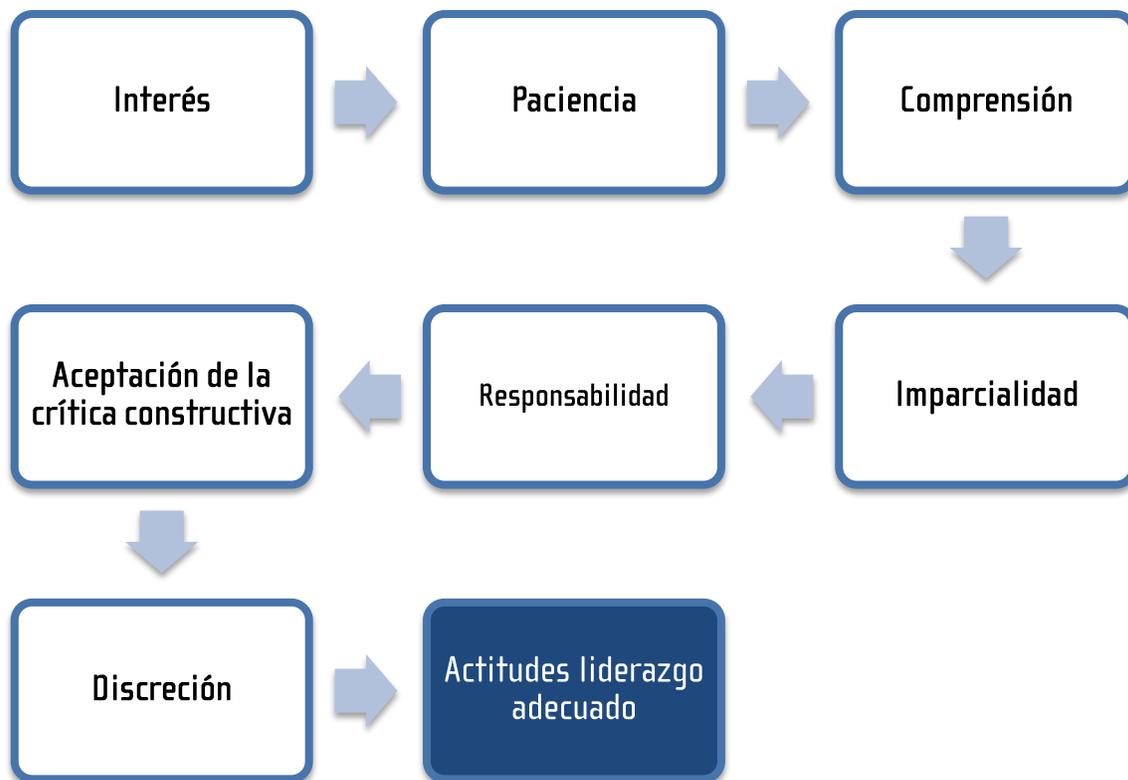
Existe una gran diferencia entre la autoridad y el liderazgo, ya que la autoridad la otorga el puesto o las responsabilidades del puesto, el liderazgo debe ganarse a través de las acciones. Como supervisor(a) de trabajo de campo, usted tiene la autoridad para llevar a cabo las funciones descritas en la unidad anterior, pero es a



través de la actitud de líder positivo, que usted logrará conducir de forma acertada a su equipo y lograr los objetivos de manera más satisfactoria.

Dado que el liderazgo lo construye diferente cada persona, encontramos siempre estilos y niveles de liderazgo distintos, por lo que no existe una receta como tal para convertirse en un(a) líder de equipo. Sin embargo, algunas actitudes convenientes de una supervisión de campo adecuada son:

Figura 5
Actitudes para ejercer un liderazgo adecuado



- **Interés:** En la resolución de conflictos y la calidad del equipo humano
- **Paciencia:** Propiciando espacios de respeto y control en situaciones de estrés
- **Comprensión:** Escuchar al equipo y prestar atención a sus inquietudes
- **Imparcialidad:** En el manejo del equipo y el trato con las personas de distintas localidades
- **Responsabilidad:** Cumpla a cabalidad sus responsabilidades sin posponer o delegar funciones
- **Aceptación de la crítica constructiva:** Para el mejoramiento del trabajo y el crecimiento personal

- **Discreción:** En lo que concierne a asuntos personales y llamados de atención. Actitud de franqueza y asertividad

Es muy importante que usted como supervisor (a) de campo recuerde estas actitudes que le servirán para mejorar como figura de autoridad ante el grupo, además de fomentar el buen manejo de grupo. Dichas actitudes deben empezar en usted, de manera tal que su grupo de trabajo se vea influenciado de manera positiva y procuren aplicar las mismas actitudes con sus compañeros (as) de trabajo.

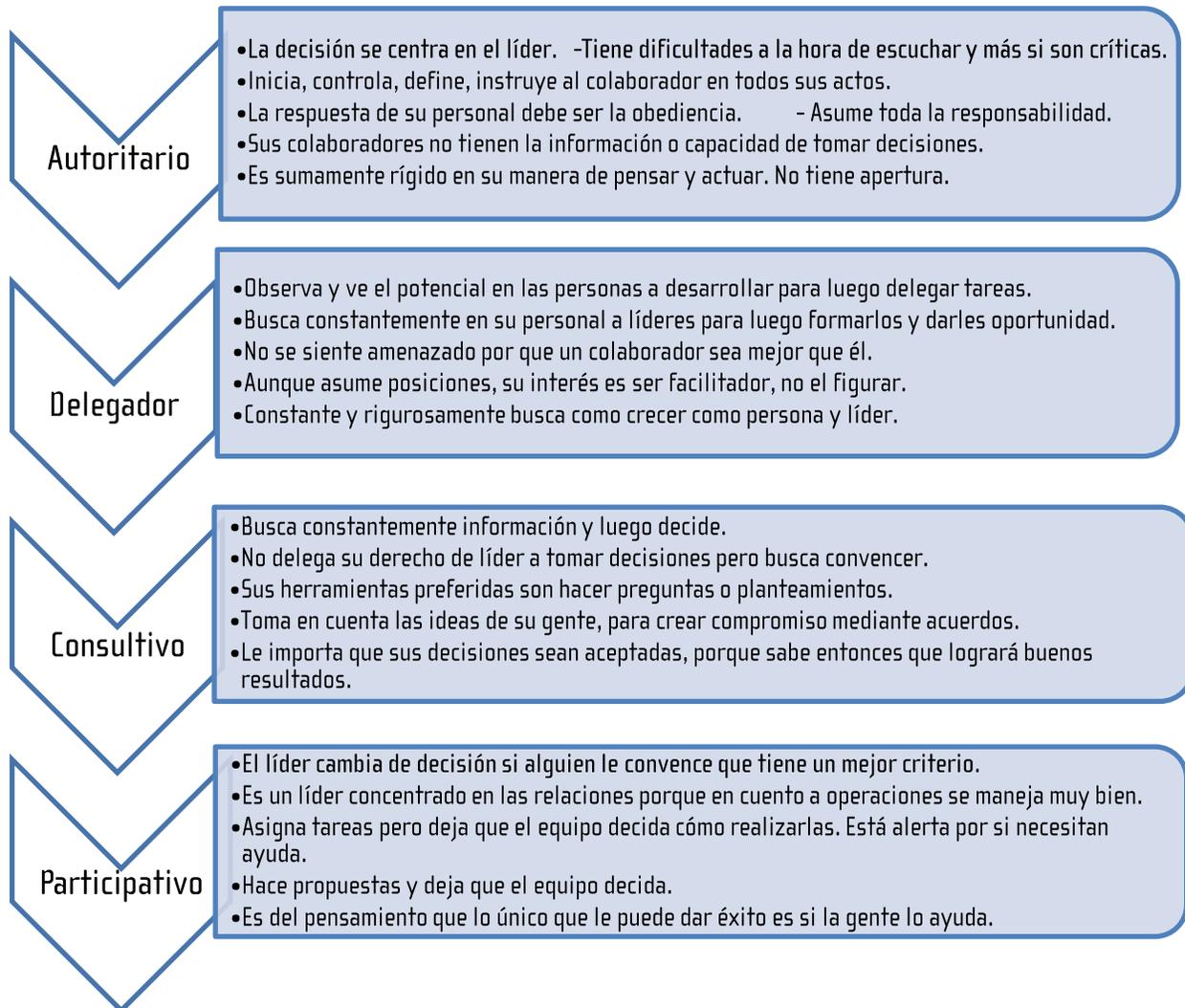
Igualmente, existen diferentes estilos de liderazgo los cuales pueden ser ejercidos por el supervisor (a) de campo. Lo ideal será que usted evalúe las características de cada uno de estos estilos de liderazgo, los cuales le serán de mucha utilidad en distintos momentos del trabajo de campo.

Es así como los estilos de liderazgo se caracterizan en:

Figura 6
¿Qué tipo de supervisor (a) desea ser usted?



A continuación, se detallan las características de los distintos estilos de liderazgo, tome nota de cada uno de ellos:



Considere estos elementos como recomendaciones para reforzar su estilo de liderazgo y aproveche las mismas para reflexionar sobre las fortalezas y facilidades que se tiene como líder y las áreas en las que debe trabajar y mejorar.

2.3 La relación con el equipo de trabajo

Para que el trabajo de campo se realice de forma eficiente, sin duda es necesario que exista una buena relación entre los miembros del equipo de trabajo. Será fundamental que usted como líder de su equipo de trabajo fomente relaciones sanas de trabajo basadas en la comunicación asertiva, el respeto y trabajo en equipo.

Es por ello que las características particulares del trabajo de campo favorecen a que la experiencia de los equipos sea muy satisfactoria y enriquecedora para todas las personas participantes. Sin embargo, para lograr

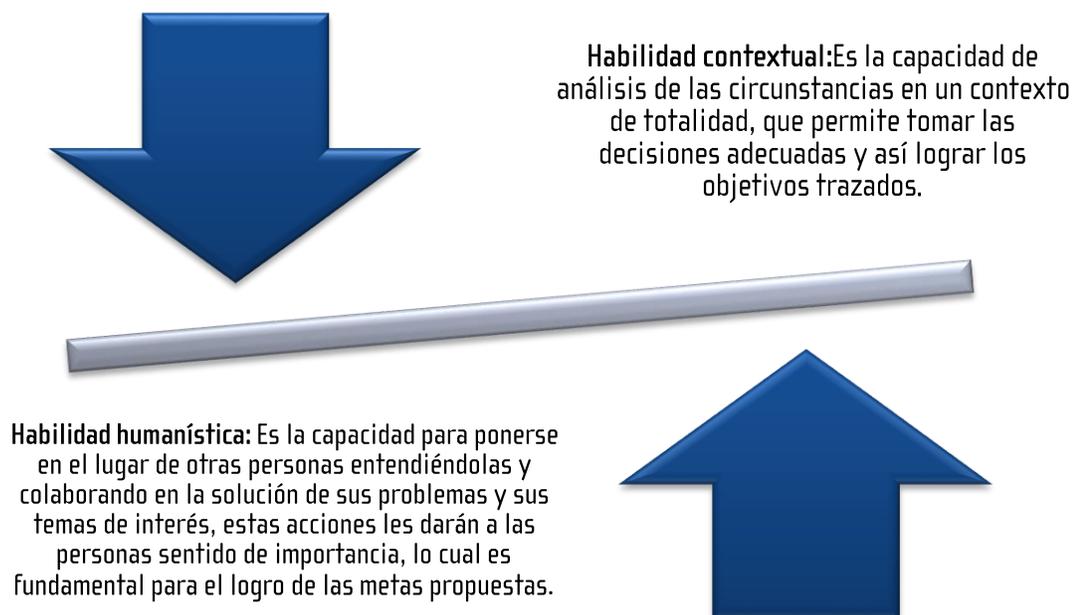
este resultado hay que cuidar y fomentar en todo momento un ambiente seguro y saludable de trabajo. Usted debe velar porque existan las condiciones de seguridad, respeto y bienestar para las personas en su equipo, para lo cual debe:

- Informar acerca de precauciones al viajar en los vehículos asignados.
- Prever y comunicar acerca de posibles riesgos en los segmentos visitados: zonas delictivas, animales peligrosos, desastres naturales, entre otros (se recomienda consultar la caracterización de los segmentos que usted visitará y obtener consejo de supervisores con experiencia).
- Es su obligación verificar que el lugar de hospedaje cumpla con las condiciones adecuadas de seguridad, salud e higiene.

En la fase de Zona, al terminar la jornada, los (as) entrevistadores (as) pueden disponer de su tiempo libre. No obstante, recuerde a su personal que continúan siendo funcionarios(as) de nuestra institución y usted tiene la potestad para detener abusos o comportamientos que puedan ocasionar problemas, perjudicar la labor del día siguiente y lo más grave, afectar negativamente la imagen del proyecto y del INEC.

En términos de una comunicación asertiva es necesario que, como líder del grupo, usted posea habilidades básicas para la toma de decisiones en distintas situaciones relacionadas a su equipo de trabajo sea la más adecuada. Estas son:

Figura 7
Habilidades de la Supervisión



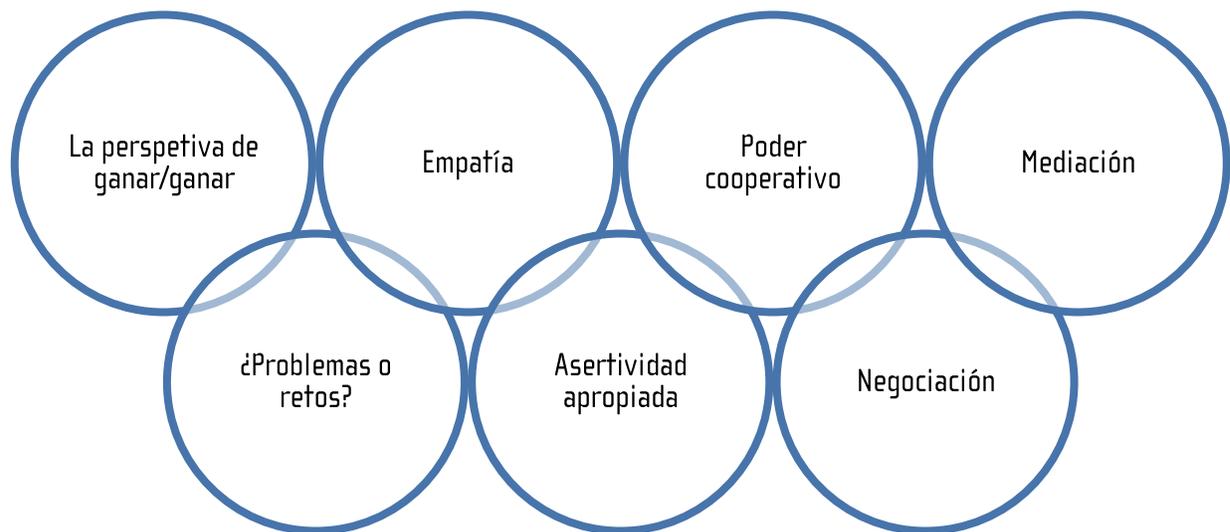
Aunado a la comunicación asertiva se identifica otro elemento importante el cual usted como supervisor o supervisora debe tomar en consideración para el funcionamiento del equipo de trabajo. Al trabajar por tantas horas con el mismo grupo de personas es posible que la **resolución de conflictos** sea un tema que deba tratarse en el grupo de trabajo.

Antes de resolver un conflicto como supervisoras y supervisores se debe procurar no llegar a la instancia de tener que solucionar un problema que se pudo haber prevenido o evitado. Es por ello que, como líder de grupo, usted debe procurar no tomar a la ligera algún comentario o actitud de algún miembro del equipo de trabajo que a la larga puede acarrear un problema mayor.

De igual forma no subestime ningún conflicto que se pueda suscitar por menor que sea, ya que igualmente este puede escalar y convertirse en un problema que afecte la dinámica de todo el grupo. De ninguna manera usted debe “hacerse de la vista gorda” o ignorar algún roce o problema que se presente en el grupo, sino debe atenderlo a la mayor brevedad posible ya que eso puede afectar negativamente la dinámica de trabajo.

Con respecto a la resolución de conflictos a continuación se desarrollan algunas recomendaciones las cuales se le recomienda pueda utilizar con su grupo de trabajo en caso de ser necesario:

Figura 8
Aspectos a considerar en la resolución de conflictos



La perspectiva de ganar/ ganar es cambiar la raíz del conflicto el cual es percibido con una connotación negativa y de confrontación a una actitud de cooperación y resolución. Es por ello que se debe entender que en un conflicto la idea no es que una de las dos partes gane, sino que al final ambas partes puedan ganar.

Bajo esta perspectiva el reconocimiento de las necesidades de la otra persona que está envuelta en el conflicto resulta muy importante, pues eso significa la construcción de soluciones que tomen en consideración

las partes involucradas. A continuación, se destacan algunos puntos en los cuales se basa la estrategia antes mencionada:

- Regresar a las necesidades de las personas.
- Reconocer diferencias individuales.
- Apertura para adaptar nuestra posición y actitudes a la luz de la información.
- Atacar el problema y no a la persona.

Al referirse al dilema entre un problema o un reto, es simplemente decidir conscientemente que los conflictos que se van a presentar son una posibilidad de aprender y mejorar como persona y como líder de grupo. Usted debe tratar de buscar una solución al problema en lugar de centrarse en la complejidad del problema o la dificultad del mismo. Es importante asumir los conflictos como una oportunidad de aprendizaje.

Sin embargo, debe tomar en cuenta que en algunos casos dichos conflictos no podrá manejarlos solo o sola, para ello cuenta con el apoyo de la supervisión general y su jefatura directa. El hecho de que sea una posibilidad de aprendizaje no significa que no pueda aprender de otras personas que pueden tener mayor conocimiento para resolver la situación.

La mejor manera de crear empatía es cuando la persona se siente comprendida, es por ello que resulta fundamental el escuchar activamente. El simple hecho de escuchar a la persona puede aminorar el efecto del conflicto. Procure antes de emitir algún consejo o comentario escuchar toda la información posible, además de permitir que la persona exprese como se siente con respecto al conflicto.

Si el conflicto es direccionado hacia usted como líder de grupo, procure hacerle ver a la persona que usted está escuchando el malestar de él o ella para aminorar la magnitud del conflicto. Procure no actuar a la defensiva o de manera hostil, sino procure entender a la otra persona y a su vez explicarle su postura sobre la situación que generó el conflicto.

Con respecto a la asertividad apropiada, es necesario que usted como líder de grupo tenga claridad con respecto a los momentos y lugares para resolver un conflicto. Debe ser asertivo (a) al escoger el tiempo y el lugar para resolver un conflicto ya que esto puede colaborar a aminorar o potenciar un problema.

Además del punto anterior la asertividad de los comentarios que se harán tendrán gran incidencia en el poder para expresar mi forma de ver la situación sin alterar o poner a la defensiva a la otra persona. Para ello es importante que usted deje claro cómo se siente usted al respecto o que haría usted en esa situación, evite decirle al otro qué hacer o juzgarlo por la forma en que procedió.

El poder cooperativo se enfoca en dos elementos, el direccionar posibles situaciones de conflicto y el poder que pueda ejercer usted como líder de grupo en la resolución de un conflicto. El primero hace referencia a re

direccionar posibles comentarios que pueden generar una situación de conflicto. De manera tal que si surge un comentario negativo usted podría contrarrestarlo tratando de ver algo positivo en la situación.

Con respecto al poder que usted tiene sobre el grupo este debe ser utilizado de la mejor manera y con un afán de cooperación al mejoramiento continuo del grupo y de los conflictos. Su posición en todo momento debe ser de colaboración en las situaciones que se presente en campo. Utilice ese poder que tiene de manera positiva.

Cuando se enfrente a una situación de conflicto es probable que tenga que utilizar la negociación (ver glosario) como una herramienta para llegar a la resolución de un conflicto. Algunas recomendaciones para lograr una negociación exitosa se basan en ser duro con el problema, pero suave con la persona, es decir, concéntrese en solucionar el problema en lugar de atacar a la persona.

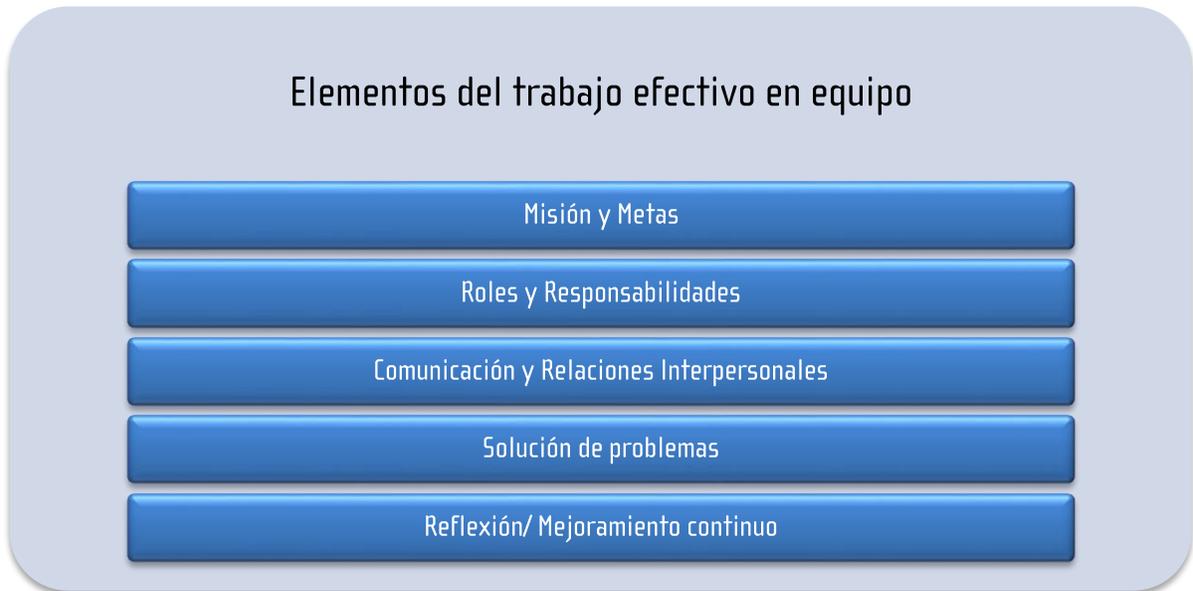
Procure enfocarse en solucionar las necesidades que se requieran para dar fin al conflicto y no en las posiciones que se toman ante el conflicto ya que eso no es lo primordial. Intente identificar áreas en común o puntos neutros en la discusión en los cuales usted pueda enfatizar y tomar como punto de partida para lograr acuerdos. Es importante ser creativo y pensar en distintas opciones para solucionar el conflicto, entre más opciones pueda dar las partes se sentirán más anuentes en buscar una solución. Por último, cuando se realice algún acuerdo conciliatorio procure que sea claro para ambas partes, de manera tal que no se preste para malas interpretaciones.

Como supervisor o supervisora de campo, la mediación (ver glosario) será una situación que probablemente tendrá que utilizar en algún momento con el grupo. Desde donde ir a comer hasta un conflicto entre miembros del grupo. Es así como la actitud que se asuma en el proceso de mediación permitirá que las partes puedan llegar a un acuerdo de manera más rápida. Lo primero que debe recordar en todo momento ser objetivo, tomando en cuenta la posición y comentarios de ambas partes.

Es importante que muestre apoyo, en donde las partes involucradas puedan ver que existe un interés genuino en solucionar la situación, no emita ningún juicio de valor sobre la situación o las personas involucradas. No permita que se estanque la conversación en una discusión sin fin, más bien propicie con preguntas claves o comentarios afinados la resolución del conflicto. Por último recuerde la perspectiva de gana/ganar en donde ambas partes al final del conflicto puedan ganar en la solución del conflicto.

Parte fundamental de la relación del equipo de trabajo es aprender a **trabajar en equipo**, es por ello que como supervisor (a) debemos fomentar esta práctica de manera sana y consciente en todo nuestro equipo de trabajo. A continuación, algunos elementos que debe tomar en consideración con respecto a su relación de supervisor (a) con su grupo: entrevistadores y operador de vehículo.

Figura 9
Elementos del trabajo efectivo en equipo



En la figura 9 se detallan cinco elementos importantes que se deben tomar en consideración para fomentar el trabajo en equipo. El primero tiene relación con la misión y metas que debe tener su equipo de trabajo. Es necesario que usted como encargado de grupo transmita la misión tanto del INEC como la del trabajo que se está realizando. Con respecto a las metas a alcanzar estas se pueden realizar por día, semana o por el tiempo que se esté laborando.

La comunicación en cuanto a la transmisión de esta misión y metas podrá consolidar en su grupo el compromiso y unión de grupo donde todos y todas se esfuercen por alcanzar las metas propuestas como equipo de trabajo.

Anote a continuación la misión y meta que tendrá su equipo de trabajo:

| Misión | Meta |
|--------|------|
| | |

La definición y seguimiento de los roles y responsabilidades representa uno de los elementos que usted debe tomar en mayor consideración para que el equipo de trabajo puede funcionar de manera efectiva. Todos los miembros del grupo deben de tener claro sus responsabilidades para que las metas que se plantean puedan lograrse de manera positiva.

Es fundamental que cada quien asuma su rol y lo ejecute de la mejor manera, y su responsabilidad como supervisor del grupo será velar para que esto se cumpla de manera correcta. Sin recargar responsabilidades y roles sobre otros miembros del equipo o asumiendo responsabilidades que no le atañen.

El eje transversal para un efectivo trabajo en equipo es la comunicación y relaciones interpersonales. Recuerde en todo momento que debe mantener los canales de comunicación abiertos para todos los miembros del equipo de trabajo. El transmitir de manera propositiva sus ideas e indicaciones resultará vital para un buen funcionamiento del equipo de trabajo.

Recuerde que más allá de compañeros de trabajo, también son personas las cuales tienen problemas y situaciones fuera del horario de trabajo. Procure crear buenas relaciones interpersonales con todos los miembros del equipo.

Transmita a todos y todas que si bien son cierto todas las personas somos distintas y puede que no se tengan los mismos gustos o intereses, esto no significa que no pueda tener una relación de cordialidad, respeto y armonía con todos los miembros del equipo de trabajo.

Refuerce en su grupo de trabajo que se está abierto a escuchar propuesta de mejora o inquietudes de cualquier integrante del grupo, sin embargo, estas deben de venir acompañadas de una **crítica argumentativa**, esto quiere decir que cada vez que algún miembro del equipo de trabajo quiera hacer alguna crítica hacia algún proceso o persona deberá hacerlo argumentado sus razones. De manera tal que exista un proceso de razonamiento previo antes de emitir algún criterio o cuestionamiento.

Recuerde que como líder de grupo debe ser siempre objetivo en sus comentarios y apreciaciones. Procure no hacer comentarios que generen conflicto y puedan tener repercusiones negativas en la dinámica de grupo.

En el caso de la solución de problemas, recuerde que usted como líder debe buscar la mejor solución de acuerdo a las circunstancias dadas y los protocolos previamente establecidos. Además, procure que las situaciones que se presenten se resuelvan a la mayor brevedad posible y de manera tal que las partes involucradas puedan llegar a un acuerdo el cual no afecte la dinámica del grupo.

Por último debe recordar como grupo buscar el mejoramiento continuo a través de la reflexión del trabajo que se ha realizado. Esto permite que el equipo de trabajo reconozca y fortalezca los aspectos que deben mejorar como grupo y a nivel individual. Es fundamental reconocer que siempre existe un espacio para el mejoramiento,

es por ello que usted como líder de grupo debe ser el primero o primera en reconocer si se deben realizar mejoras en la forma de trabajar o en algún aspecto del trabajo diario.

2.4 Recomendaciones para el manejo de situaciones en el campo

Siempre con el objetivo de lograr el mejor trabajo de sus entrevistadores, usted como supervisor (a) debe tener presente las siguientes recomendaciones:

| | |
|---|---|
| <p><i>¿Cómo conozco a mis entrevistadores(as)?</i></p> | <p>Para dirigir eficientemente al personal a cargo, conózcalo y entienda su personalidad a través de la observación. Es importante conocer experiencias laborales, académicas y personales, así como gustos y costumbres, para tener idea de cómo se adaptarán a determinadas circunstancias. No adelante nunca sus conclusiones.</p> |
| <p><i>¿Cómo le doy indicaciones al personal entrevistador?</i></p> | <p>La mejor manera de dar indicaciones es solicitando cortésmente lo que hay que hacer, de la misma forma que a usted le gusta que se lo pidan. Si el entrevistador (a) no acata la instrucción, insista y solicite asertivamente que se respete la indicación, señalando la importancia que tiene la tarea en el trabajo del grupo y los inconvenientes de que no sea ejecutada.</p> <p>El supervisor (a) debería ganar el cumplimiento de su equipo de trabajo, antes de exigirlo de manera autoritaria. No es recomendable dar órdenes de forma directa y tajante de entrada; ésta manera sólo debe emplearse en último caso y después de haber conversado con la persona sobre el tema.</p> |
| <p><i>¿Cómo obtengo la colaboración del personal entrevistador?</i></p> | <p>La experiencia ha demostrado que las personas trabajan más eficazmente cuando han tomado parte en las decisiones relativas a la ejecución de sus labores. Cuando supervisor (a) y entrevistadores se ponen de acuerdo sobre la forma de resolver un problema de trabajo, por lo general juntos encuentran una mejor solución que la que hubieran encontrado trabajando separadamente.</p> <p>Siempre que se pueda y cuando sea pertinente, involucre a sus entrevistadores(as) en la toma de decisiones; esto tiende a crear el entusiasmo que facilita un trabajo duro o hace posible efectuarlo en un plazo más corto.</p> |
| <p><i>¿Cómo tomar la mejor decisión?</i></p> | <p>Primero, asegúrese que tiene la autoridad para tomarla; en caso de no ser así, haga la consulta personalmente a su supervisor general y en caso necesario al encargado de Trabajo de Campo. Está seguro de poseer todos los datos que necesita o todos los que pueda reunir. En otras palabras, esté seguro (a) de lo que hace y de que ello está bien; consiga el apoyo de los (as) entrevistadores u otros(as) involucrados(as) y entonces decida. Los subalternos, así como los (as) superiores, excusarán errores, pero no aceptarán a una persona que nunca toma una decisión definitiva.</p> |

| | |
|---|--|
| <p><i>¿Cómo llamar la atención a algún miembro del equipo?</i></p> | <p>Cuando tenga que hacerle alguna observación a un entrevistador (a) o llamarle la atención, ya sea por una falla en el trabajo, o por otra irregularidad, hágalo en privado, nunca en presencia de sus compañeros de trabajo. Dígale lo que usted considera que no está marchando bien, pero siempre explique el por qué y hágalo de un modo respetuoso y cortés, tomando en consideración la situación y el carácter de cada entrevistador (a). Escuche su versión del problema, tómela en cuenta y permítale encontrar con usted la solución.</p> <p>Si la persona se da cuenta de que usted está tratando de ayudarlo, probablemente aceptará la llamada de atención. Si por el contrario, cree que la observación es injusta, es probable que reaccione negativamente; por lo tanto, se debe tener mucho tacto y hacer llamadas de atención sólo cuando se tiene certeza de una falta o irregularidad.</p> |
| <p><i>¿Cómo resolver las quejas?</i></p> | <p>En una situación de conflicto o problema entre personas o grupos, se recomienda proceder de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Reúna todos los datos con respecto a la queja y escuche lo que dicen las personas o grupos que están involucrados (trate de intuir lo que no dicen). b. Resuelva pronto el asunto. Si usted no tiene la autoridad necesaria para solucionar el problema, solicite ayuda a sus superiores. <p>Las quejas de poca importancia frecuentemente se desarrollan y llegan a ser problemas más serios. Permita que el entrevistador(a) exponga detalladamente su disgusto; en general, esto ayuda a aclarar el asunto.</p> <p>Tenga presente que cada queja puede ser una oportunidad, una posible clave para percibir alguna situación que existe y que usted debe conocer y corregir.</p> |
| <p><i>¿Qué debo hacer si un miembro de mi equipo es mordido por un perro?</i></p> | <p>En todo momento debo mantener la calma y transmitir esto al equipo de trabajo. Es importante que lleve a la persona afectada al centro de salud más cercano para que sea valorada. Una vez hecho dicho trámite la persona afectada debe dirigirse a las oficinas del INS para ser valorada al ser considerado este un accidente de trabajo. Es necesario que en estos casos se apoye de su supervisión general, la cual estará en total disposición de colaborar en lo que sea necesario.</p> |
| <p><i>¿Qué debo hacer si ocurre un accidente automovilístico?</i></p> | <p>Recuerde que la responsabilidad del vehículo recae sobre el operador de equipo móvil, por lo tanto él debe llamar al tránsito y al INS para realizar la valoración del vehículo, su responsabilidad es recordarle de realizar las llamadas respectivas, procurar crear un ambiente seguro en el grupo y llamar a su supervisor general para explicarle su situación.</p> |
| <p><i>¿Cómo debe ser la comunicación con el operador de equipo móvil?</i></p> | <p>La comunicación con el operador de equipo móvil debe ser clara, de manera tal que las indicaciones que se den no se presten para confusión. Además recuerde en todo momento que usted es el líder de grupo y esto debe transmitirlo de una manera asertiva al chofer. Recuerde que el operador de equipo móvil es una parte fundamental del grupo y que él es un apoyo fundamental para su labor como supervisor o supervisora.</p> |

| | |
|---|--|
| <p><i>¿Cuáles deben ser los límites que debo tener como supervisor (a) con el personal entrevistador?</i></p> | <p>En su función como supervisor o supervisora no puede olvidar su rol de jefatura con los entrevistadores y operador de equipo móvil que tendrá a su cargo. Es por ello que si bien es cierto todos son compañeros de trabajo, usted debe de mantener una posición neutral y no prestarse a comentar o realizar acciones que pueden afectar su liderazgo de grupo.</p> <p>Es importante que sepa balancear su posición en el grupo de manera tal que no sea un líder autoritario y distante con el grupo pero tampoco llegue al extremo de ser permisivo y pierda su posición de jefatura frente al grupo.</p> |
| <p><i>¿Qué debo hacer si un miembro de mi equipo de trabajo está enfermo o se siente mal?</i></p> | <p>La integridad y salud de las personas es primordial, es por ello que en casos de enfermedad la persona enferma debe dirigirse al centro de salud más cercano para que sea valorada y oportunamente atendida. Su labor será informar a su jefatura inmediata la situación que se está dando para que se realicen las gestiones necesarias y usted pueda seguir con sus funciones.</p> |
| <p><i>¿Qué hacer si un entrevistador (a) comenta que fue acosado (a) en una vivienda?</i></p> | <p>En primera instancia si la entrevistadora (o) le comenta una situación de acoso procure que se encuentre en un lugar en la cual la persona se sienta cómoda, es importante que usted permita que la persona se desahogue y pueda expresar como se siente al respecto. Muestre su apoyo y empatía ante la situación y tómelo con toda la seriedad del caso. No olvide que usted debe mantener la confidencialidad y únicamente si la persona lo solicita usted puede comunicarlo a su jefatura, estos casos se trabajan directamente con la Unidad de Recursos Humanos, para ello usted será instruido en el procedimiento y se apoyara en la Ley.</p> |

Reflexione

¿Qué otra recomendación considera que se necesita para el manejo de grupo o las situaciones en el campo?

Autoevaluación/Unidad 2

1. *Selección Única. Seleccione la opción que considera es la correcta para cada caso planteado.*

- a. Es un líder que propone y pide la opinión a su equipo de trabajo, se concentra en las relaciones interpersonales, escucha las opiniones de los demás y si considera que tiene un mejor criterio considera cambiar de opinión:
- i. Consultivo
 - ii. Participativo
 - iii. Delegador
 - iv. Autoritario
- b. Su interés hacia su personal a cargo es de facilitar el trabajo, parte importante es la búsqueda de crecimiento personal y su liderazgo. Además, observar el potencial de su equipo de trabajo para distribuir tareas de acuerdo a sus capacidades:
- i. Consultivo
 - ii. Participativo
 - iii. Delegador
 - iv. Autoritario

2. *Respuesta breve. Señale la respuesta que considere pertinente de acuerdo a la pregunta planteada.*

- a. Mencione 4 de las actitudes correctas que debe tener un supervisor para tener un liderazgo adecuado:

- I. _____
- II. _____
- III. _____
- IV. _____

- b. Mencione los elementos que debe tener un equipo de trabajo para desarrollar un buen trabajo en equipo:

- I. _____
- II. _____
- III. _____
- IV. _____
- V. _____

UNIDAD 3

Labores técnicas

Objetivos de la unidad

Al finalizar esta unidad usted estará en capacidad de:

- Conocer las labores técnicas previas al operativo de campo.
- Identificar las labores técnicas que se desarrollan durante el operativo de campo.
- Aprender la utilización de los controles que se ejecutan en el operativo de campo.
- Conocer las labores técnicas posteriores al operativo de campo.

3. Labores Técnicas

Las labores técnicas hacen referencia a todas aquellas funciones que competen a la parte operativa de la supervisión, entre ellas: la programación de planes de trabajo, manejo de mapas, labores propias del operativo como el uso de la bitácora, etc. Es por ello que esta unidad fue dividida en tres momentos claves: en las labores técnicas previas, durante y posteriores al trabajo de campo.

3.1 Labores técnicas previas al trabajo de campo

3.1.1 Programación del trabajo de campo (elaboración de planes de trabajo)

El trabajo de campo se organiza en dos etapas, la primera incluye la Región Central, formada por el área central de San José y zonas circunvecinas de las provincias de Alajuela, Cartago y Heredia. A esta etapa de recolección se le denomina trabajo en “Área” y se ejecutará entre del 3 al 22 de julio del 2017. La segunda etapa que abarca el resto del país, se le denomina trabajo en “Zona” y abarca el período comprendido entre el 24 de julio al 4 de agosto.

Cada supervisor(a) realizará la programación específica de los grupos de área y de zona asignados y deberá estudiar el plan de recorrido suministrado previamente tomando en cuenta el número de UPM (Unidades Primarias de Muestreo) que deben ser visitadas, su ubicación, la distancia del centro de operaciones, las características de las mismas en términos del grado de dificultad que suponen para su acceso y entrevista. La organización de la carga de trabajo debe considerar, en promedio, un rendimiento efectivo de 2 UPM en “Área” y 2 en “Zona”.

Se recomienda que en la programación del primer día se contemplen UPM en los que se consideren que las personas son de fácil acceso, para propiciar un buen desempeño del personal entrevistador. Para la segunda etapa, se recomienda realizar primero las UPM más cercanas al lugar de hospedaje y luego los más lejanos, así se dispone de más tiempo para realizar las entrevistas pendientes.

Para la programación se cuenta con información por UPM en cuanto a la cobertura, tiempos de traslado, así como hoteles y aplicaciones de ubicación y sistemas para este efecto, que le pueden ayudar en esta tarea. Asimismo, se recomienda consultar las características de las UPM por visitar, según experiencias de años anteriores.

En caso de requerir algún cambio en el plan de recorrido debe justificarlo a la persona supervisora general y una vez aprobado se debe entregar al encargado(a) de trabajo de campo, tanto en formato electrónico como impreso y conteniendo las UPM asignadas en “Área” (primera etapa) y los asignadas en “Zona” (segunda etapa).

En el formato electrónico, los planes deben ser entregados como un libro Excel con dos hojas, una de cada plan:

- El nombre del libro debe ser “Plan (nombre de supervisor(a))” (Ejemplo: Plan Sofía Gamboa)
- Cada hoja se denominará con la inicial del nombre apellido-Área o zona según corresponda. (Ejemplo: S Gamboa-Área; S Gamboa-Zona)

El programa se debe cumplir fielmente y sólo en caso de imprevistos puede variarse, una vez que se notifique al encargado del trabajo de campo o al supervisor general que se le designó.

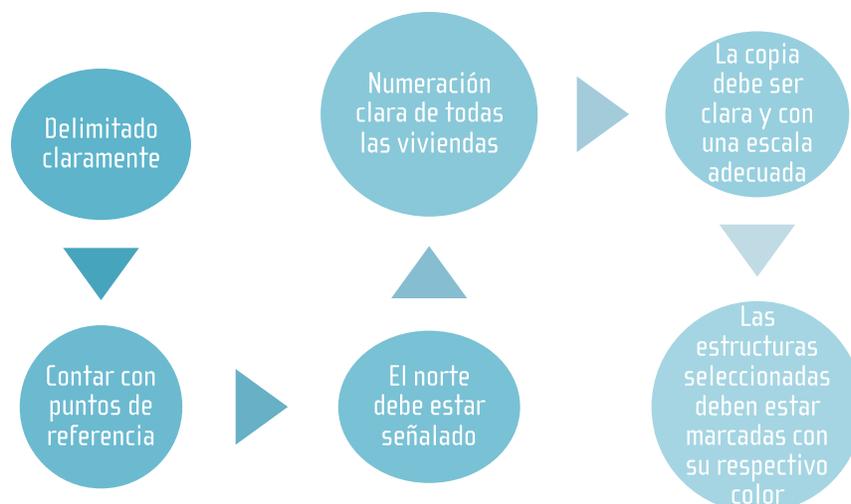
3.1.2 Preparación de los materiales de recolección de datos

a. Material cartográfico

Una vez recibida la lista de UPM seleccionados dentro del área/zona a su cargo, es necesario que usted proceda a revisar la cartografía existente para dicha área y zona, debe verificar la claridad y exactitud de la información geográfica contenida en ella.

Los mapas del área y zona, deben tener claramente delimitados e identificadas las UPM seleccionadas y con atención especial a las UPM de difícil acceso. Verifique la existencia de todos los mapas y listados de las UPM que le asignaron, preocupándose porque además de ser claros en la ubicación y numeración de las viviendas, figuren también las vías o rutas de acceso al mismo y se señale el norte. Los mapas deben cumplir con los siguientes requerimientos:

Figura 11
Guía para revisión de mapas



b. El Registro de Edificios y Viviendas (REV)

Para cada UPM, debe compararlo con su respectivo mapa. Debe revisar el listado correspondiente a cada UPM, verificando que aparezcan claramente señaladas en color las estructuras seleccionadas en el mapa, de acuerdo con las siguientes instrucciones:

El total de estructuras seleccionadas del listado, debe coincidir con el total de estructuras seleccionadas del mapa.

La dirección debe ser clara, los puntos de referencia utilizados deben aparecer en el mapa o bien estar claramente explicados.

El número máximo de viviendas seleccionadas es 12, si hay un número menor o mayor indíquelo a lápiz en la parte superior de la carátula del REV y páselo a la persona designada del Proceso de Trabajo de Campo para consultarlo ordenadamente al Proceso de Muestreo.

Las viviendas seleccionadas deben ser ocupadas, pero pueden ser en construcción y todas deben tener número de cuestionario.

Estructuras con actividad no bien especificada, establecimientos comerciales o estructuras transitorias, no pueden venir seleccionadas. Si fuera así, también debe consultarse al Proceso de Muestreo, para lo cual hará la indicación en la parte superior de la carátula del REV y pasarlo a la persona encargada del trabajo de campo.

Cualquier duda que se tenga con respecto a la selección de la muestra, canalizarla a través del encargado.

Debe encerrar en un círculo la última estructura con numeración "500".

c. Computadora y Tablet

Se dispondrá de una computadora para la revisión y transferencias de los cuestionarios y cuatro Tablet de las cuales tres serán utilizadas para la recolección de información por parte del personal entrevistador y una será utilizada por usted en caso de tener alguna dificultad con alguno de los otros dispositivos.

d. Cartapacios y cuestionarios

Se dispondrán los cartapacios necesarios para el resguardo de los REV, se recomienda manipular un solo cartapacio para los REV que requiere por día de trabajo incluyendo los mapas de UPM con entrevistas pendientes. Igualmente puede disponer de los cartapacios para almacenar los cuestionarios que se le faciliten para en caso de tener alguna emergencia con la Tablet pueda tener la facilidad de trabajar en papel.

e. Otros Materiales

También debe asegurarse de contar con la cantidad apropiada de materiales para el trabajo de campo (ver anexo 2) La entrega de todos estos materiales se hará contra recibo, pues es su responsabilidad el resguardo y adecuado uso, por lo que debe devolverlo al final del trabajo de campo para poder ser utilizado en futuras giras.

3.2 Labores técnicas durante el trabajo de campo

Se dispondrá de un espacio en la capacitación una vez seleccionado el personal entrevistador y en éste se conformarán los equipos de trabajo, esta actividad se considera como una de las que enmarcan el inicio del trabajo de campo. En este espacio, cada grupo se reunirá y establecerá su primer contacto.

El objetivo de esta fase es resolver dudas que hubiesen quedado al final del curso y familiarizar a los(as) entrevistadores(as) con las características de la zona en que se desarrollará el trabajo, facilitándoles el conocimiento de la cartografía general y específica de las distintas UPM seleccionadas.

Esta primera sesión de trabajo es importante debido a que en esta se establecen los lineamientos de trabajo. También se señala el tiempo de obtención de información para cada UPM y todos aquellos puntos que se estimen significativos para el buen desarrollo del trabajo de campo y en este mismo día, se les indica la hora a la que se deben reunir en la oficina el primer día de trabajo.

En el campo, usted debe supervisar, acompañar y organizar el trabajo de su equipo diariamente. Debe desplazarse con su personal entrevistador a todas las UPM y velar porque el equipo de trabajo se mantenga unido y seguro. No permita que sus entrevistadores (as) se queden solos (as) por mucho tiempo o en peligro, en particular debe poner en marcha estrategias que eviten y prevengan riesgos en campo.

Se le hará entrega de una bitácora de uso **obligatorio**, para ir recolectando información del campo a medida que se van desarrollando las actividades que se requieren para completar controles de campo y el informe final que debe entregarse. En esta bitácora se lleva información específica para cada segmento, y se va registrando el avance y cobertura del grupo de trabajo en las localidades asignadas.

A continuación, se detallan las actividades que deben realizarse durante el periodo de recolección de información.

3.2.1 Inicio de las labores

Debe trasladarse con el equipo a las UPM programadas para ese día de trabajo, verificar con el mapa la ubicación correcta de la UPM, hacer un recorrido de reconocimiento del mismo, verificar límites y viviendas seleccionadas.

Se deben realizar las entrevistas sólo en las viviendas seleccionadas, por eso le corresponde al supervisor(a) ubicar a los(as) entrevistadores en las viviendas correspondientes. Ante ello se establece como indicación de acatamiento obligatorio que se acompañe hasta la vivienda al entrevistador (a).

En caso de que existan dudas con las viviendas seleccionadas (un ejemplo común es que el mapa no corresponda con la realidad en un sector en donde hay viviendas seleccionadas), comuníquese con la supervisión general para que se analice el caso, recuerde que ambos tienen el material cartográfico de manera digital.

La información básica de los cuestionarios (región, provincia, cantón, distrito, número de UPM, estructura, parte y cuestionario) debe estar anotada antes de dirigirse a la vivienda en caso de que se lleve un cuestionario en papel. Esta información no debe ser borrada si no encuentra al informante, y debe especificar con más detalle la ubicación de la estructura para la visita posterior.

Seguidamente, ubica a los(as) entrevistadores(as) en la vivienda correspondiente, y procede a presentarse ante el informante, y así sucesivamente hasta terminar la UPM.

Este inicio contempla que el supervisor(a) programe la ruta diaria del vehículo asignado al trabajo de campo con el fin de utilizar adecuadamente este recurso. Recuerde que el transporte es de uso **exclusivo** para el desarrollo del trabajo en los horarios previamente definidos y que los entrevistadores deben contar con este apoyo permanentemente.

Por esta razón es muy importante que diariamente se elabore el horario, para evitar contratiempos que impidan el desarrollo normal de las actividades. De igual manera se recomienda que el equipo tenga una relación cordial y respetuosa con el operador de equipo móvil.

En el caso del SICAD deberá indicarle previamente al entrevistador(a) cual es la UPM y número de cuestionario que deberá visitar, pero además se debe indicar la estructura con el fin de corroborar que no se comentan errores a la hora de identificar la entrevista.

3.2.2 Control y seguimiento de la muestra seleccionada

Para que el diseño de la muestra no se altere y se obtengan el nivel de precisión estadística esperada, usted debe tener presente el cumplimiento de los siguientes lineamientos:

La selección de la muestra de viviendas: se ha hecho a partir de criterios estadísticos, de modo que es indispensable que se respete esta selección y entrevistar las personas dentro de los hogares que cumplan con las características de ser "residentes habituales" de dichas viviendas.

Evite al máximo la falta de respuesta: los hogares que no se logren entrevistar pueden ser muy particulares y, por tanto, muy diferentes al resto de la población. Si la pérdida de muestra es muy grande, la información recolectada no reflejará las características reales de todos los hogares costarricenses, por lo que la información estaría sesgada. Utilice sus conocimientos, su poder de persuasión y sobre todo una actitud positiva y segura para poder obtener todos los datos requeridos.

Nunca sustituya una vivienda por otra: las características de la vivienda o estructura que usted pueda escoger pueden ser diferentes a las de la vivienda originalmente seleccionada y al sustituirla usted estaría alterando la información de dicha vivienda. Por ello, asegúrese de identificar correctamente en el Registro de Edificios y Viviendas y en el mapa las viviendas seleccionadas para la entrevista.

Se entrevista según el número de estructura, no según nombre de Jefe/Encargado(a): en caso de que la persona que aparece bajo el nombre de jefe/encargado de una vivienda seleccionada, resida realmente en otra diferente a la de la selección, no le haga la entrevista a esa persona, sino a quien viva realmente en la estructura seleccionada.

Ante cualquier duda que tenga con la selección de viviendas, canalice su inquietud a través de su supervisor (a) general. Lo más sabio en todo caso realizar la vivienda y poner las observaciones en el cuestionario acerca de la duda que se tuvo, para que sea valorada en oficina.

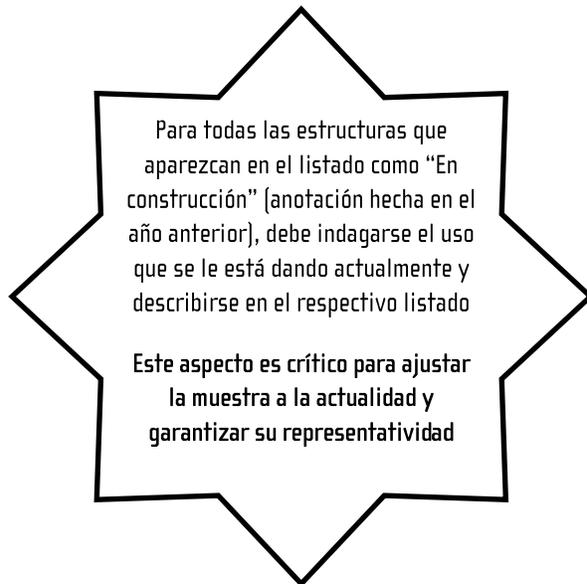
Además, el supervisor(a) deberá reportar a la supervisión general, de forma verbal o por escrito, la cantidad de entrevistas pendientes diariamente. Este dato debe suministrarlo antes de salir de la oficina cada día, con el

fin de dar un acompañamiento y seguimiento a cada equipo.

3.2.3 Supervisión de entrevistas

Es necesario observar las primeras entrevistas de cada entrevistador(a), independientemente si cuenta o no con experiencia de años anteriores. Esta tarea tomará los dos o tres primeros días de trabajo y tiene por objeto no sólo que el personal entrevistador adquiera, en compañía suya, la confianza y seguridad necesarias, sino también que el personal supervisor evalúe el manejo de la técnica de la entrevista y el llenado del cuestionario por parte de los(as) entrevistadores a cargo. Si observa deficiencias, realice las correcciones y ajustes necesarios fuera del hogar entrevistado.

Debe mantenerse la supervisión de entrevistas hasta que se alcance el nivel necesario. Si en la supervisión de entrevistas y la revisión de los cuestionarios, se observan deficiencias del personal entrevistador y los esfuerzos del supervisor(a) por eliminarlas no dieran resultado, debe ser reportado al encargado(a). Recuerde llevar un registro de los esfuerzos realizados por mejorar ese desempeño, o de cualquier llamada de atención realizada, utilice su bitácora para este fin.



y Viviendas".

3.2.4 Recorrido de la UPM y actualizaciones

El supervisor(a) deberá recorrer la UPM completamente para revisar el mapa y actualizarlo. Es sumamente importante que incluya en el mapa todos los cambios que encuentre dentro de la UPM ya que para la encuesta del año siguiente todas estas nuevas viviendas deben entrar en la selección. Las anotaciones y correcciones deben hacerse de acuerdo con el documento provisto "Manual de Levantamiento y Actualización Cartográfica del Registro de Edificios

Sólo en casos muy especiales se acepta la actualización parcial de la UPM y debe anotar en las observaciones del REV la justificación clara y detalladamente. Como mínimo, la selección de viviendas debe actualizarse en el listado.

Complementariamente debe actualizar el REV con los cambios encontrados en el mapa y en los cuestionarios de acuerdo con la información contenida para la jefatura de hogar. La actualización del REV y del mapa es

responsabilidad del supervisor(a), nunca debe delegar esta labor al personal entrevistador.

3.2.5 Transferencia de datos

Al igual que la revisión de entrevistas (ver cap.5) la transferencia contiene tres máximas, las cuales deben estar presentes en el desarrollo del protocolo de **Transferencia en campo** mediante SAES: Extremo orden, control y uso de la bitácora, realización en momentos clave y específicos durante el día y debe estar directamente relacionada con la revisión de datos.

Figura 13
Máximas del Protocolo de Transferencia en Campo



Como se evidencia, se deben aplicar las mismas máximas utilizadas para la revisión de datos. Estos procesos pueden llegar a verse como uno solo, sin embargo lo correcto es diferenciarlos, debido a que puede haber revisión sin que se transfieran los datos y de igual modo se pueden transferir datos sin revisarlos, aunque no es lo idóneo.

Otra diferencia para el desarrollo de los procesos es que se requiere acceso a internet para poder transferir los datos. La instrucción y el proceder correcto es que se transfiera cada vez que se revisa, y de no ser posible ya sea por acceso a internet o algún otro factor es necesario tener el control de lo revisado para transferirlo en el momento que se pueda llevar a cabo.

3.2.6 Integridad de la muestra

a. Control de la falta de respuesta total y atención a los casos de rechazo o especiales

El supervisor(a) debe verificar los casos de falta de respuesta y pérdidas de muestra, en los que debe revisarse cuidadosamente que no sean consecuencia de errores del entrevistador(a). Algunos casos de falta de respuesta, se presentan principalmente en estas categorías:

Informante no
localizado

Viviendas con
residentes no
habituales

Viviendas
desocupadas

En el caso de rechazos, es obligación del supervisor(a) visitar personalmente estas viviendas y tratar de realizar la entrevista, adecuándose a los horarios y modalidades del hogar como manera de facilitar la obtención de la misma. Sólo después de que estas gestiones resulten infructuosas se considerará el caso como rechazo, y así será consignado en el cuestionario con la respectiva observación en la boleta.

En los últimos años se ha hecho un gran esfuerzo por diferenciar en el resultado de entrevista las viviendas transitorias de las viviendas con RNH. Recuerde que las viviendas transitorias tienen usos tales como: veraneo o alojamiento transitorio de trabajadores; mientras que las viviendas con RNH cumplen las mismas características de una vivienda individual, excepto que sus ocupantes permanecerán en ella un período de tiempo menor o igual a los seis meses y tienen residencia fija en otro lugar. Por esta razón, es de esperar que para la encuesta del próximo año estas viviendas estén ocupadas por RNH o por residentes habituales que deben investigarse en la encuesta.

En caso de que entrevistadores reporten alguna vivienda de uso transitorio o viviendas con RNH, usted debe verificar esta situación. En el caso de las viviendas con RNH usted debe asegurarse si realmente todos los miembros del hogar son residentes no habituales; y solicitar el nombre del jefe(a) del hogar para consignarlo en el listado o REV.

Para un control adecuado de este aspecto se debe utilizar la bitácora y con ello dar seguimiento a los casos de mucha frecuencia en entrevistadores(a) específicos, por ejemplo; hay casos donde el tono de voz y poca amabilidad de algún entrevistador le disgusta a los informantes, por lo que la mayoría de las entrevistas no son terminadas, generando una gran cantidad de entrevistas incompletas.

b. Atención a la falta de respuesta parcial (entrevistas incompletas)

La respuesta parcial es la falta de datos de una o más personas, o faltantes de una sección, u otros aspectos importantes que en ocasiones no se pudo obtener a pesar de los esfuerzos.

Así, si bien lo conveniente es completar los cuestionarios al momento de hacer la entrevista, cuando esto no es posible, instruya a sus entrevistadores para que indiquen el número de teléfono específico de la persona que puede brindar la información, o el lugar donde puede ser contactada personalmente o soliciten el mejor momento para realizar otra visita (o llamada), en la que sí sea factible completar los datos requeridos.

Toda esta información se debe consignar en el espacio de observaciones y de ser necesario, haga un reporte para que en oficina se le brinde apoyo de tal forma que, si existe la posibilidad, la información se complete telefónicamente.

| |
|--|
| Supervisor es el único responsable de asignar "Incompleta" como resultado final de entrevista, a través de SAES. |
| Si una persona me interrumpe la entrevista en cualquier pregunta del cuestionario, debo marcar "interrumpir" y el sistema le asigna volver luego con respuesta, siempre y cuando sea recuperable en campo. |
| Si una persona me interrumpe la entrevista en una parte avanzada del cuestionario (que será establecida según el caso y la encuesta) y se hacen los esfuerzos por rescatar la información faltante y no se logra, debo asignarle como resultado final de entrevista, "incompleta" mediante SAES. |
| Si el flujo de la entrevista permite llegar hasta la última pregunta y tengo datos ignorados y existe la posibilidad de recuperarlos en campo, lo correcto es "Volver Luego con Respuestas" |
| Si el flujo de la entrevista permite llegar hasta la última pregunta y tengo ingresos y otros datos ignorados y NO existe la posibilidad de recuperarlos en campo, lo correcto es asignar resultado final "Incompleta" desde SAES. |
| Si el flujo de la entrevista permite llegar hasta la última pregunta y tengo solo <u>ingresos ignorados</u> con la debida observación y NO existe la posibilidad de recuperarlos en campo, lo correcto es asignar resultado final "completa". (Verificar en el reporte de ingresos ignorados) |

Es necesario conocer que la fase de procesamiento solo recibirá entrevistas completas como resultado del proceso de trabajo de campo, situación que cambia ante la migración a captura de datos por medio de Tablet.

Los casos de este tipo de no respuesta, que usted note durante la recolección de la información en el "Área" o la "Zona" de trabajo, y que no será factible recuperar, en especial los rechazos posteriores al inicio de la entrevista, debe especificarlo en el espacio de observaciones e informarlo al superior inmediato, el control de cobertura se vuelve indispensable para este reporte.

c. Control de cobertura

Este documento se utiliza para registrar los resultados del trabajo que los equipos realizan en el campo. Es importante ya que con esta información se construyen las tasas de respuesta y otros indicadores, que permiten monitorear y dar seguimiento al desempeño del trabajo de campo, durante el período del trabajo de campo.

Esto con el fin de identificar aspectos que requieren atención, mientras los equipos están en el campo, de manera que se pueda apoyar e intervenir oportunamente.

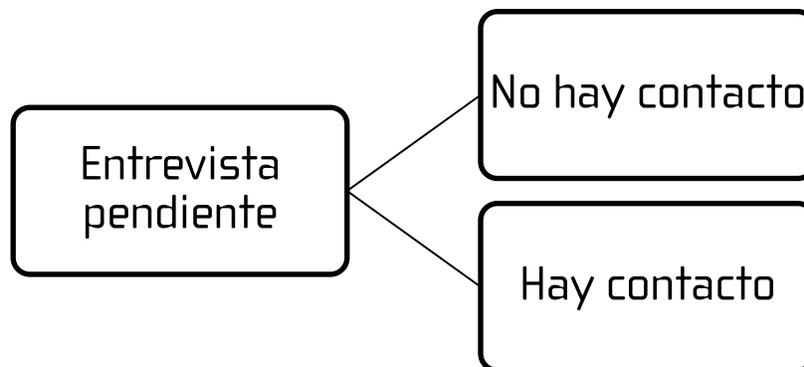
A partir del año 2015, el control de cobertura se genera como un reporte, el cual puede ser consultado por carga de trabajo (Área o Zona) o por UPM. Debe ser utilizado como herramienta de control sobre el trabajo que realiza como supervisor(a). Este control se alimentará de los datos transferidos al servidor únicamente, con el fin de dar un seguimiento real de material recopilado en campo, en caso que no se le refleje lo transferido es probable que existiera algún error en la transferencia.

3.2.7 Control de pendientes

El siguiente apartado contiene la definición, caracterización y protocolo a seguir para las entrevistas pendientes que se generan en el operativo de campo. El objetivo será que usted como supervisor (a) pueda identificar de manera oportuna el tipo de pendiente a la que se enfrenta y sepa qué hacer en dicha situación.

Una **entrevista pendiente** es aquella que no se ha logrado realizar después de la respectiva visita a la vivienda seleccionada y se han agotado las vías para contactar a las personas o bien obtener información por otros medios como vecinos o familiares, es decir una entrevista no se categoriza como pendiente hasta no haber realizado un proceso exhaustivo de indagación. Este proceso debe darse desde la primera visita que se realiza a la vivienda.

Una vez que la entrevista no pudo ser realizada, se debe iniciar el proceso de caracterización de dicha pendiente, es por ello que se debe realizar la siguiente distinción:



De acuerdo a la caracterización inicial, cuando se refiere a una entrevista pendiente donde no hay contacto significa que no se encontró a nadie en la vivienda y se realizó el proceso exhaustivo de indagación, es decir no existió **contacto directo** con ninguna persona de la vivienda seleccionada. En este caso se pueden identificar dos situaciones:

a. Ausentismo del hogar: Se refiere a la ausencia de los ocupantes de la vivienda en el momento de la visita, por lo tanto no se realiza ningún contacto con algún miembro del hogar.

Se debe investigar realizando consultas con: vecinos, negocios cercanos, guardas, familiares; buscando recopilar información como: si trabajan cerca de la vivienda, horas de estancia, jornadas laborales, parentesco con vecinos, tratar de conseguir un número telefónico donde se puedan localizar los informantes, etc.

Para determinar esta condición se debe procurar realizar visitas en diferentes horarios para cubrir todos los posibles momentos en que se pueda encontrar alguien en la vivienda.

b. Pendiente por acceso: Por cuestiones de acceso a la vivienda se imposibilita la realización de la entrevista. Estos son los casos de apartamentos, condominios o residencial cerrado y casas que tienen tapias grandes que dificultan la comunicación. Es necesario ser consiente y registrar que se visitó la vivienda a diferencia de las entrevistas “sin iniciar”, las cuales se dan principalmente por el no cumplimiento de la carga de trabajo, además de las entrevistas que se dan por “difícil acceso” las cuales se generan por las condiciones del camino o acceso para llegar a la vivienda, es decir no se concretó la visita.

En este apartado es fundamental conocer los alcances de la iniciativa Abriendo Puertas, así como el papel que desempeña usted como personal supervisor cuando se enfrente a un complejo habitacional con restricción de ingreso. Lo primero que debe saber es que existe una iniciativa institucional denominada Abriendo Puertas cuya metodología consiste en visitar previamente los complejos de este tipo, con el fin de dar a conocer el trabajo que realiza el INEC enfocado a las encuestas de hogares, así como conocer las condiciones de ingreso y oportunamente realizar las gestiones administrativas para que se autorice el ingreso a nivel de administración del complejo habitacional.

Sin embargo, es su responsabilidad a partir de la asignación de la carga, dar seguimiento y enterarse de qué trámites deber realizar previo a la visita de estos lugares, para ello debe concretar una reunión con los encargados de esta estrategia.

En estos casos se deben agotar todas las posibilidades de investigación para obtener información sobre las personas de la vivienda seleccionada, con el objetivo de hacer un manejo efectivo de la pendiente.

En el caso de la entrevista pendiente en la cual hubo contacto, se refiere a aquellas viviendas en las cuales se realizó un contacto directo con alguna persona que se encontraba en ese momento en la vivienda. A continuación se describen la caracterización para las entrevistas pendientes en las cuales se tuvo contacto:

a. Pendiente “informante que no muestra interés”: Estos son los casos donde el informante se muestra apático o no tiene la anuencia en ese primer acercamiento para atendernos en el momento de la visita, sin embargo, del todo no cierra la posibilidad de atendernos en una segunda visita. Usualmente este tipo de

informantes plantea que al momento de la visita están realizando alguna actividad o van de salida. Es por ello que se incluyen algunos consejos prácticos para un mejor abordaje de la situación:

- Utilizar un lenguaje asertivo para incrementar la posibilidad del rescate de la entrevista.
- Al tener contacto con algún miembro del hogar, pedir la posibilidad de una visita posterior (pedir una cita, teléfono).
- Preguntar por otra persona que nos pueda atender, sea al momento de la visita o en otro momento en que se pueda visitar nuevamente la vivienda.
- Si el informante explica que no desea realizar la entrevista por falta de tiempo o porque se dura mucho realizando la entrevista, reitere la anuencia de realizar la entrevista de manera rápida y en el menor tiempo posible.
- Siempre mantener la simpatía, respeto, cortesía y la certeza de que nuestro trabajo es importante.
- Como última instancia, dar opciones claras al informante sobre posibles visitas con cita y cumplir con ellas ya sea vía telefónica o personalmente. Recordar que incumplir con una hora establecida para realizar la entrevista puede ser motivo de que no se brinde la entrevista. Recuerde que siempre se busca realizar la entrevista en la primer visita, ya que tiene un costo muy elevado estar realizado otras visitas a la vivienda y UPM, además que puede comprometer otras citas como se mencionó anteriormente.

b. Pendiente “evasiva”: Corresponde al informante que evade cualquier contacto en **reiteradas** ocasiones, donde el único contacto directo que se tuvo fue en la primera visita. Por ejemplo, cuando se concreta una cita, pero el día de la cita la persona no se encuentra o no se concreta una cita para otro momento y se sigue posponiendo la entrevista en varias ocasiones. También cuando es evidente que se encuentran personas dentro de la vivienda pero no sale nadie o cuando nos brindan un número incorrecto.

En los casos antes mencionados es importante que usted como supervisor (a) recuerde:

- La cantidad de visitas dependerá de la característica de la pendiente, por ende es sumamente importante llevar el control de las visitas. El entrevistador debe incluir como “volver luego” en la tableta luego de la visita, y usted como supervisor (a) debe llevar el control en la bitácora.
- Según la caracterización de la pendiente y por plan de recorrido aprovechar si se está cerca de la UPM para pasar por la vivienda nuevamente.
- Dar al informante horarios posibles de visitas para que nos atiendan, por ejemplo: sábados, entre semana en la noche, visitarlo en el lugar de trabajo, entre otros para lograr concretar una próxima visita.
- Realizar las visitas con distintos entrevistadores o entrevistadoras, es decir procurar no mandar siempre al mismo entrevistador(a) a la vivienda pendiente.

- Indicar con respeto y propiedad de que el trabajo que se realiza es lo suficientemente importante para que las personas comprendan y se den por enteradas de las implicaciones de visitar constantemente una vivienda y recibir siempre la misma respuesta por ejemplo “pase después” sin llegar al objetivo que es completar la entrevista.

- Recuerde que usted como personal supervisor visitar de manera personal la vivienda y procurar conversar directamente con el eventual informante en todos los casos que se dé esta condición.

c. Se logra un contacto con el informante, pero no cuenta con la disponibilidad para atender la entrevista: En esta situación el informante tiene la anuencia de brindar la información, pero en el momento de la visita no tiene la disponibilidad para atendernos. Es importante aclarar que estos casos deben de manejarse con el mayor interés posible pues el informante está en total disposición de brindarnos la información. Por ello es importante que tome en cuenta:

- Proponer si es necesario la posibilidad de realizar la entrevista vía teléfono.
- Adecuarse a posibilidades para lograr la entrevista.
- En el caso de concretar una cita, NO faltar y ser puntal.
- Preguntar y proponer la posibilidad de que otra persona nos pueda atender, es decir que sea un informante que conozca características de la vivienda, para saber ello se le puede hacer preguntas básicas del cuestionario para así sondear que tanto nos puede ayudar esa otra persona a la cual se le va a realizar la entrevista de la vivienda seleccionada.

d. Rechazos maquillados: Estos casos se refieren a la resistencia del informante a brindar la información, pero sin rechazarnos de manera directa. Tenga claro que esta situación se puede presentar con uno de los informantes y que no necesariamente todas las personas de la vivienda tengan la misma postura. Por lo tanto, es necesario procurar realizar las siguientes acciones:

- Visitar la vivienda en distintos momentos del día con el afán de identificar otro informante que esté dispuesto a brindar la información.
- Tener el contexto de la situación clara para determinar si es más un rechazo que una pendiente. En este caso deberá valorarlo con su supervisor general y definir qué resultado se le asigna a la entrevista.
- Al darse un rechazo muy disimulado es conveniente hablar concretamente con él o la informante, de manera tal que quede claro si está dispuesto(a) a brindarnos la información. Recuerde siempre el respeto y el buen trato al informante.

e. Estructuras con una incorrecta caracterización: Para aquellas estructuras que nunca fueron viviendas ocupadas, sino que tenían otro propósito como: locales comerciales, viviendas desocupadas, entre otros. Es muy

importante que como supervisor (a) se cerciore EN LA PRIMERA VISITA de que no está visitando una vivienda con la caracterización descrita. Por eso recuerde:

- Indagar con vecinos, guardas o personas cercanas a la vivienda sobre la condición de la misma.
- Verificar por las condiciones físicas de la vivienda si es posible que se encuentre habitada.

Es importante hacer hincapié en algunas consideraciones básicas las cuales le guiarán en el proceso de rescate de pendientes después de finalizada su carga de trabajo diaria, es por ello que será fundamental que recuerde y ponga en práctica las indicaciones que se detallan a continuación:

1. Realizar visitas constantes a la vivienda seleccionada (mañana, tarde, noche)
2. Indagar con vecinos cercanos, el pulpero del barrio, el guarda del residencial o alguna persona que sirva de referencia, ese día o máximo al día siguiente de la visita, para obtener datos de los ocupantes de la vivienda seleccionada.
3. Indagar con vecinos sobre el lugar de trabajo o posibles familiares cercanos de los ocupantes de la vivienda seleccionada. Si no es posible realizar la entrevista de manera presencial, ofrezca la posibilidad de realizar la entrevista vía telefónica. Procure realizar la entrevista de manera presencial, pero si el informante se le facilita realizarla vía telefónica, recuerde anotar correctamente el número telefónico y darle seguimiento en caso de trasladar la entrevista a oficina.
4. **CUMPLIR** estrictamente con las citas pactadas con los informantes.
5. Si se cuenta con datos telefónicos del jefe de hogar y no se obtiene respuesta en las visitas a la vivienda, debe realizar un contacto vía telefónico para solicitarle una cita o poder realizar la entrevista en el momento de la llamada.
6. Saber caracterizar las viviendas por medio de una minuciosa indagación, colocar toda la información necesaria en la bitácora: citas, horarios, observaciones de referencia.
7. Identificar de la manera más específica posible (color de casa y portón, murales, características importantes) cómo es la vivienda que está quedando como “pendiente” del plan de trabajo, tanto en la tableta, en el caso del entrevistador como en la bitácora para el supervisor. Esto con el afán de ayudar a ubicar y agilizar el trabajo del grupo que realiza el grupo de pendientes en la segunda fase del operativo de campo.
8. Utilizar la carta de solicitud de entrevista y el brochure en cada vivienda que se visite.
9. Es **OBLIGACIÓN** del supervisor dar un acompañamiento al entrevistador cuando visita la pendiente, de igual manera de verificar la información que se le brinda sobre las personas de la vivienda seleccionada.
10. Es fundamental la rotación del personal entrevistador en la visita a las entrevistas pendientes. Igualmente es necesario que cada supervisor identifique las capacidades de sus entrevistadores con el afán de que pueda sacar mayor provecho en el operativo de campo y en el rescate de pendientes.

11. Cuando se brinda la ayuda para que alguna pendiente sea realizada en oficina, por supervisor general o bien algún supervisor que este apoyando el rescate de pendientes, al supervisor que le pertenece dentro de su carga de trabajo esa pendiente debe estar al tanto de la entrevista (pendiente) y/o entrevistas que se rescatan.
12. Llevar un control ordenado de las pendientes, después de realizado el recorrido diario de la carga de trabajo buscar recorrer nuevamente las pendientes de días anteriores y del propio día, teniendo un panorama claro de la cercanía de las UPM.
13. Para la solicitud de entrevista se diseñó el formulario TC-012 (ver anexo 6), para los casos donde al visitar la estructura atiende algún empleado de la casa, alguna persona ajena a la familia o en los casos que los miembros del hogar no se localizan en su vivienda. Una vez lleno con la información del supervisor(a), se pide a la persona que atendió o un(a) vecino(a) que entregue la solicitud para concertar la cita.

Si no se contacta a nadie se deja el formulario bajo la puerta de la vivienda o en un lugar visible. En caso de lograr una cita telefónica o fuera del horario de trabajo se debe reportar a la oficina oportunamente para que se coordine desde allí la recolección de la información.

3.2.8 Llenado de otras hojas de control

Adicionalmente a los dos formularios mencionados anteriormente, se le solicitará llenar las hojas de trabajo de campo de la TC-005 a la TC-012. Debe considerar los anexos para esta llenado hojas de control.

Las evaluaciones del personal se deben llenar por cada fase realizada, es decir, se realiza una evaluación para cada persona al finalizar el "Área" y otra la "Zona".

Se debe solicitar de manera individualizada y sin que usted esté presente, que el personal a su cargo lo evalúe. Esta evaluación debe ser llenada, y cerciorándose que estén las evaluaciones de todos los miembros del equipo, para ser entregadas con el resto de los informes que usted debe presentar.

Para esta tarea es necesario que usted le facilite la computadora portátil en un espacio adecuado para que la persona pueda llenar las respectivas evaluaciones. Con detalle en el anexo 5 se especifica la forma correcta de llenado.

3.2.9 Vigilancia de la asistencia

El supervisor(a) debe informar oportunamente al encargado(a) de campo la ausencia de entrevistadores(as) con el fin de encontrar oportunamente los remplazos o tomar las acciones más adecuadas.

Igual es importante que esté al tanto de las horas de entrada y salida de sus entrevistadores, pues de esta manera podrá tener un control sobre las horas extras que deberá reportar posteriormente.

3.3 Labores técnicas posteriores al trabajo de campo

3.3.1 Papelería sobrante

Se deberá entregar todos los cuestionarios que se realizaron en papel, pero recuerde que estos debieron ser transcritos en campo. Igualmente debe hacer entrega de cartas y brochure que no se entregaran en las viviendas.

3.3.2 Material cartográfico

Verifique que estén todos los REV correspondientes su carga de trabajo, debidamente ordenados según el plan de recorrido. En el caso de la fase de Área debe entregar por separado en un cartapacio los REV de las UPM que presentan entrevistas pendientes acompañado del respectivo control de pendientes actualizado.

El proceso de entrega de REV se realizará al momento de cerrar cada UPM por completo, esto puede ser en cualquier momento de las fases de Área o Zona. Este material deberá entregarse al equipo de control de calidad.

Antes de realizar la entrega verifique en el REV si se han producido cambios en el nombre de las jefaturas de hogar de cada vivienda seleccionada, lo cual debe obedecer a razones claras. Además, corrobore que los cambios en el número o uso de las estructuras en el REV coincidan con el mapa, recuerde que estas actividades deben realizarse en campo, no obstante, se recomienda corroborar y revisar que todo esté completo previo a la entrega.

De igual modo considere que todos los mapas deben venir correctamente doblados.

3.3.3 Informe del trabajo de campo

El supervisor (a) debe entregar un informe escrito en formato digital. Este debe incluir comentarios sobre elementos sociodemográficos observados en la zona visitada: actividades económicas, fuentes de empleo o desempleo, presencia de baches, etc. El objetivo es que sirva de referencia para quienes realizan el análisis posterior de la información de la encuesta

Se le indicará con anticipación el contenido que debe contener este informe, así como la fecha de entrega del mismo.

Figura 14
Lista de tareas posteriores a la ENAMEH.

La figura 14 ejemplifica de la lista que se le entregará al finalizar la Encuesta. Estas incluyen tanto tareas administrativas como técnicas.

| Encuesta Nacional de Hogares | | |
|-------------------------------|---|---|
| Recolección de la Información | |  |
| Lista de Tareas CIERRE | | |
| L | Tarea | Realizado |
| 1 | Cerrar Transferencia Lunes antes de las 1:00pm | |
| 2 | Proceso de Liquidación de Viáticos (Verificar toda la liquidación impresa) | |
| 3 | Coordinar y verificar con el chofer el estado del vehículo, tanque lleno. | |
| 4 | Entrega de REV's a SG | |
| 5 | Entrega de Papelería: brochure, boletas, cartas, solicitud de entrevista, etc. | |
| 6 | Entrega de Suministros: bloqueador, repelente, libreta, lápiz, bolsas, etc.) | |
| 7 | Entrega de Equipo: Tablet, cargadores, en la sala de reuniones con Oscar y Saúl | |
| 8 | Entregar Botas y Pala en edificio Langer | |
| 9 | Limpiar Equipos, hacer respaldos | |
| 10 | Elaborar Informe Final | |
| 11 | Firma de cese de nombramientos (Supervisores) | |
| 12 | Limpiar escritorios o espacios de trabajo (no dejar nada) | |
| 13 | Entrega de control de combustible y facturas | |
| 14 | Entrega de Tarjeta de Combustible con Roberto Miranda (Ana Lorena) | |
| 15 | Entrega de Hojas 50mil | |
| 16 | Entrega de Chalecos | |
| 17 | Entrega de Manuales | |
| 18 | Recoger Imanes del carro | |
| 19 | Recoger Inversor y CABLES del carro | |
| 20 | Entregar Bitácora | |
| 21 | Lista de entrevistas pendientes que tienen el número de teléfono | |

Autoevaluación/Unidad 3

I. Selección Única. Seleccione la opción que considera es la correcta para cada caso planteado.

1. Al llegar a la UPM que corresponde y realizar la debida ubicación de las viviendas, se llega a la estructura 15 la cual se indica es la primera vivienda seleccionada y cuyo jefe de hogar es Rosa Gómez Sandoval. Al tocar en la vivienda y realizar la indagación correspondiente se indica que la familia de Rosa ya no vive en la vivienda que ahora vive la familia de Gustavo Meléndez Sánchez. ¿Cuál de los criterios del control y seguimiento de la muestra se puede relacionar con el ejemplo anterior?

-) La selección de la muestra de viviendas
-) Evite al máximo la falta de respuesta
-) Nunca sustituya una vivienda por otra
-) Se entrevista según el número de estructura, no según nombre de Jefe/Encargado(a)

2. Se visita la UPM 10107003 en la cual la estructura 85 a la cual se le asigna el cuestionario 4 se encuentra ubicada en un complejo de apartamentos, al realizar la indagación correspondiente los vecinos de al lado informan que la pareja que vive ahí siempre llega muy tarde y sale muy temprano pero que ellos están dispuestos a dar la información de su vivienda. La supervisora le agradece la disposición y procede a dejar una solicitud de entrevista en la vivienda seleccionada. ¿Cuál de los criterios del control y seguimiento de la muestra se puede relacionar con el ejemplo anterior?

-) La selección de la muestra de viviendas
-) Evite al máximo la falta de respuesta
-) Nunca sustituya una vivienda por otra
-) Se entrevista según el número de estructura, no según nombre de Jefe/Encargado(a)

II. Falso o Verdadero. Señale con una "F" cuando considera que la afirmación es falsa y con una "V" cuando esta sea verdadera.

-) Las tres máximas del Protocolo de Transferencia de Campo son: extremo orden, control y uso de la bitácora
-) Cuando aparezca en el listado una estructura como "en construcción" debo indagar el uso que se le está dando actualmente a la estructura y anotarlo en el listado.
-) No es responsabilidad del supervisor corroborar las viviendas que se reportan como de uso transitorio o con residentes no habituales.
-) El documento con el que se construye la tasa de respuesta y se da seguimiento al rendimiento de los grupo de trabajo se llama carga de trabajo.

UNIDAD 4

Gestiones Administrativas para el Trabajo de Campo

Objetivos de la unidad

Al finalizar esta unidad usted estará en capacidad de:

- Conocer las gestiones administrativas que se realizan previamente al trabajo de campo.
- Aprender las gestiones administrativas que deben realizarse durante el operativo de campo.
- Identificar el uso y los cuidados que deben darse con el equipo (Tablet) en los distintos espacios de trabajo.
- Conocer las gestiones administrativas que deben realizar después de finalizado el trabajo de campo.

4. Gestiones Administrativas para el Trabajo de Campo

Los equipos de trabajo en el campo requieren de recursos para efectuar satisfactoriamente sus labores: alimentación, transporte, materiales de trabajo, hospedaje, entre otros. Uno de los ejes de su trabajo como supervisor (a), consiste en realizar las gestiones administrativas para garantizar que estos insumos estén disponibles, en las cantidades y calidad adecuadas, para todas las personas que conforman su grupo.

Las gestiones administrativas que usted debe completar para dotar al grupo de trabajo de los recursos necesarios, se dividen en tres etapas:



La gestión oportuna y la presentación correcta de los documentos de esta sección, son clave para que los equipos no tengan ningún tipo de inconveniente en este aspecto.

4.1 Gestiones administrativas previas al trabajo de campo

Como supervisor(a), debe anticipar una serie de tareas de organización administrativas necesarias para realizar el trabajo de campo de la mejor manera posible. Entre esas labores se encuentran:

a. Conocer los adelantos de viáticos utilizando la fórmula "Solicitud de Adelanto de Dinero". En el anexo 4 se detallan las instrucciones y ejemplos para completarlas. Esta fórmula es elaborada previamente de acuerdo a las cargas de trabajo y se utiliza para solicitar los montos correspondientes a: desayunos (para las giras de la fase de zona), almuerzos, cenas (en caso que aplique), transportes (por ejemplo lancha, peaje, baqueano, caballo, etc) y hospedajes.



Los montos se basan en el cálculo que aparece en la TC-001 "Carga de Trabajo" (ver anexo 5), para el área y la zona asignadas a su equipo. Se debe completar una de estas fórmulas para todos los integrantes de cada equipo y para las fases de Área y Zona por separado.

El pago por alimentación se rige de la siguiente manera:

| Tiempo de comida | Condiciones |
|------------------|---|
| Desayuno | Se reconocerá cuando la gira se inicia a las 07:00 horas o antes. |
| Almuerzo | Se cubrirá cuando la partida se realice antes de o a las 11:00 horas y el regreso después de las 14:00 horas. |
| Cena | Se pagará cuando la partida se realice a las 17:00 horas o antes y el regreso después de las 20:00 horas. |

b. En caso de necesitar peaje, lancha, baqueano o caballo debe solicitar el "comprobante de pago" previamente. Recuerde que es un comprobante por actividad mencionada.

c. Contribuir a gestionar la tarjeta de combustible para su equipo de trabajo. Una vez entregada se debe mantener resguardada, utilizándola solamente para el trabajo de campo. Revise en el anexo 3 el Manual de la tarjeta electrónica de combustible para conocer con detalle el funcionamiento de este sistema de pago, formas de liquidación, entre otros.

d. Solicitar, recibir y administrar los materiales que facilitarán su trabajo de campo y firmar el control de entrega de los mismos (corroborar cada material que se entregará en el anexo 2)

e. Corroborar la reservación del (los) lugar (es) de hospedaje:

- Se debe asegurar previamente, que el lugar de hospedaje cuente con las facilidades y servicios básicos para una estancia cómoda y segura: parqueo privado, seguridad, **internet**, cercanía a centros de poblado, ventilador/aire acondicionado, y **asegurarse que el lugar acepte las órdenes de compra.**

- Se debe corroborar que se haya reservado una habitación para cada persona, no se permite compartir la habitación.

- Todo el equipo debe estar en el mismo lugar de hospedaje.

- Se debe solicitar al hotel que le envíe comprobante de la reserva (vía fax o correo electrónico). En caso de que el lugar no cuente con estas facilidades de envío, comunicarlo a la persona encargada del Trabajo de Campo.

- Si en el lugar se dificulta el alojamiento individual, se debe solicitar a la persona encargada del proceso de Trabajo de Campo la autorización para la reserva conjunta.

f. Solicitar las órdenes de compra que se deben presenta en CADA hotel en el que usted y su equipo de trabajo se hospeden. Recuerde que debe tener una carta por funcionario.



Recuerde:

En cualquier momento la Persona Encargada del Proceso de Trabajo de Campo solicitarle colaboración en cualquier otra labor administrativa requerida.

4.2 Gestiones administrativas durante el trabajo de campo

4.2.1 Uso de la bitácora

- Llevar registro en la bitácora de cualquier situación especial que se dé con respecto a las gestiones administrativas o a los recursos provistos.
- Utilice el instrumento como aliado en el rescate de pendientes, toda información con respecto a una entrevista pendiente (ubicación, señas, horarios de visita, contacto con miembros del hogar) debe estar anotado en la bitácora.
- Llevar en la Bitácora, el control diario de horas extras de todo su equipo de trabajo, así como de manera digital, ya que este se solicitará en cualquier momento.
- Utilice su bitácora para llevar un registro de incidencias en el trabajo de campo, tales como situaciones con el personal, transporte, hospedaje u otros aspectos administrativos, o incluso técnicos y que podrían requerir una decisión o recomendación de su superior.

4.2.2 Llenado y entrega de documentos

- Según los recursos que se utilicen, completar los comprobantes de pago (lavado de ropa, lanchas, peajes) y solicitar y guardar las facturas de dichos gastos (ver anexo 5 con ejemplos e instrucciones de llenado).
- Entregar en los lugares de hospedaje las órdenes de compra respectivas.

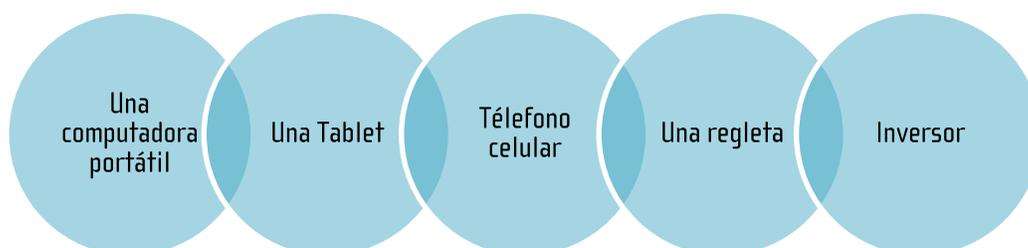
4.2.3 Notificación de situaciones

Reportar oportunamente cualquier situación que demande la intervención de superiores jerárquicos o de otras dependencias de la institución, tales como accidentes, enfermedad de algún miembro del equipo que demandan la intervención del Proceso de Transportes o la Unidad de Recursos Humanos.

4.2.4 Responsabilidad sobre el equipo para captura de datos y dispositivos electrónicos

Se asignará al personal supervisor, el siguiente equipo para el correcto desarrollo del trabajo:

Figura 10
Lista de dispositivos electrónicos



Todos lo anterior, incluye los accesorios necesarios para un correcto uso, como estuche o maletín, cargador, cable para transferencia de datos, entre otros.

En el momento de la recepción de estos recursos para realizar las labores, le corresponde al supervisor(a) revisar que todo esté completo y que el funcionamiento sea el óptimo, asimismo, es necesario tener plena claridad que la responsabilidad del uso, manejo y cuidado del equipo recae sobre el personal supervisor a quien le fue asignado. Adicional a ello, debe tener control del equipo concedido al personal entrevistador miembro del equipo de trabajo que usted lidera.

Puntualmente se presentan una serie de recomendaciones en cuanto al uso y cuidado de la Tablet en diferentes escenarios, como la oficina, campo, en el vehículo y en el hotel; estos deben ser de acatamiento obligatorio, podrá considerarse negligencia de no cumplirse a cabalidad cada una de las indicaciones que se describen a continuación:

| Usos y cuidados que debe tener presente con la Tablet | |
|---|--|
| En Oficina | <p>No dejar la Tablet en cualquier lugar, no sólo para evitar robos y/o hurtos sino también para que no se confunda con la de los demás compañeros(as).</p> <p>Procurar aprenderse el número de activo de la Tablet o identificarlas (sin comprometer el aparato) para así no confundirlas.</p> <p>Mantenerlas cargando en oficina siempre y cuando lo ameriten.</p> <p>Al encenderlas revisar que estén funcionando bien, de lo contrario notificar al Encargado de Trabajo de Campo.</p> <p>Evitar usar la Tablet mientras se carga, pues a mayor flujo de energía mayor calor interno que puede provocar daños.</p> |

| | |
|-----------------------|---|
| En Campo | <p>Revisar la carga antes de salir a campo.</p> <p>Cuidarla de la exposición al sol y la lluvia.</p> <p>Procurar llevarla siempre dentro del maletín para evitar daños y/o robos.</p> <p>Notificar si la zona o vivienda que se visita es de alto riesgo o presenta situaciones vulnerables que puedan exponer al grupo a una situación de riesgo.</p> |
| En el Vehículo | <p>No dejarla en lugares visibles para evitar que sean robadas.</p> <p>No colocarla bajo los asientos para impedir que la suciedad, ya sea polvo o agua en caso de que llueva; dañen el equipo.</p> <p>No exponerlas al sol estando dentro del carro y/o cambios bruscos de temperatura que pueden generar condensación en el aparato.</p> <p>Tener el cuidado de no patearlas, golpearlas o sentarse encima de ellas, ya que esto puede provocar fallos o daños a la Tablet.</p> <p>Deben de estar SIEMPRE colgadas en el maletín detrás de los asientos del chofer y supervisión.</p> |
| En el Hotel | <p>No dejarlas cargando o conectadas durante muchas horas, ya que puede dañar la vida útil de las baterías, el máximo tiempo de carga recomendado es por una noche completa.</p> <p>Preguntar o asegurarse que las instalaciones estén bien.</p> <p>En caso de salir del hotel el fin de semana, asegurarse de dejar con llave la habitación para evitar robos y/o hurtos con las Tablet.</p> <p>Mantener la Tablet a una distancia prudente de otros aparatos eléctricos ya que pueden generar un campo magnético que dañe el dispositivo.</p> |

4.2.5 Liquidación de gastos de viaje en el interior del país

Se utiliza para reportar los gastos incurridos para cada fase y en el anexo 5 se muestran ejemplos e instrucciones para completar esta fórmula. Se debe completar en computadora.

Se debe presentar la fórmula de liquidación, revisada previamente, por cada una de las personas del grupo, firmadas, por cada adelanto realizado.

La liquidación de los viáticos, deberá presentarse el viernes 4 o sábado 5 según el lugar de trabajo y los tiempos de desplazamiento, y se debe considerar que en esta etapa del proceso únicamente se realizan los trámites formales y entregas de los reportes, toda la elaboración y revisión debe hacerse en la fase anterior como una labor durante el Trabajo de Campo.

Estos documentos son considerados declaraciones juradas de los gastos en que se incurrió, siendo responsabilidad del supervisor (a) su correcto llenado y la instrucción a miembros del equipo. Existe la posibilidad de que la suma en la liquidación sea mayor o menor a la originalmente solicitada o adelantada, por lo que en caso de diferencia se debe devolver la diferencia de dinero, personalmente a la unidad de finanzas ya sea de manera presencial o bien por depósito bancario.

4.2.6 Reporte de horas extras

Con base en el registro de horas extra que usted llevó para su equipo de trabajo en su Bitácora y control diario, durante el trabajo de campo, se debe completar el Reporte de Horas Extra (ver ejemplo e instrucciones de llenado en anexo 5). Para realizar esta tarea recibirá apoyo del equipo de oficina.

Las extras son reportadas a la Unidad de Recursos Humanos por mes, por lo que usted debe preparar los reportes para los meses de julio y agosto por separado y para todos los miembros del equipo individualmente.

Usted debe firmar y aprobar los Reportes de Horas Extra de sus tres entrevistadores (as) y del operador de vehículo. La persona encargada del proceso de Trabajo de Campo firma y aprueba sus horas como supervisor(a).

Es de suma importancia que usted como supervisor o supervisora notifique a los entrevistadores y el operador de equipo móvil las horas que se están reportando, con el afán de que no se presenten malos entendidos con respecto a las horas laboradas.

4.2.7 Fechas importantes

Tanto el control de tiempo extraordinario como la liquidación de gastos por transporte se deberán reportar diariamente, debe tenerlo lleno tanto en la bitácora como en el reporte creado para tal efecto.

Los documentos completos, revisados y por ende correctos se imprimirán en oficina en el momento a la conclusión de las fases de la recolección de información, los mismos se ubicarán en sobres con sus respectivos nombres, bajo la custodia de la persona asignada en oficina para colaborar con el llenado de estos documentos, en estos sobres solo se entregarán los documentos firmados, las devoluciones de dinero se entregan a los funcionarios de la Unidad de Finanzas, ya sea personalmente o bien por depósito bancario.

Usted como supervisor(a) deberá coordinar las revisiones e impresiones con la persona asignada para tal efecto, y con ello garantizar que al finalizar la gira únicamente tenga que firmar sus respectivos reportes y formulas. Recuerde que usted como supervisor(a) es la persona responsable de colaborar con los trámites de su equipo completo.

4.3 Gestiones administrativas después del trabajo de campo

Una vez finalizado el trabajo de campo, tanto para las fases de trabajo de campo, usted debe completar y entregar los siguientes documentos:

4.3.1 Liquidación de gastos de transporte

Este tipo de liquidación (ver anexo 5 con ejemplos e instrucciones para completarla), solamente aplica para transporte en bus y taxi, por lo que es improbable que sea utilizada para el trabajo de campo.

En el caso de gastos de transporte (que no sean bus, ni taxi, es decir: peajes, lancha, baqueano, etc.) deben liquidarse con el Comprobante de Pago (ver anexo 5) y adjuntarle facturas timbradas, las cuales en el reverso de la factura deben tener nombre completo, número de cédula, firma y nombre de Proyecto. Igualmente, si el servicio no tiene facturas timbradas, de tener la firma y cédula con la descripción del tipo de servicio y justificarlos mediante un oficio, que debe ser gestionado y autorizado por la persona encargada del proceso de Trabajo de Campo.

4.3.2 Liquidación de lavado de ropa

Los montos utilizados para el lavado de ropa en las giras se liquidan mediante el Comprobante de Pago (ver anexo 5). Debe adjuntarle facturas timbradas u obtener firma y cédula con la descripción del servicio.

Después del día séptimo de gira, la institución paga lavado ropa y el monto autorizado es 2.500 colones, al mes de mayo del 2017.

Después del día 14 consecutivo de gira se puede lavar nuevamente por el mismo monto, por lo que el monto máximo será de 5 mil colones para toda la gira.

4.3.3 Devolución de insumos y materiales

Solicitar a los entrevistadores (as) devolución de los materiales de oficina y cuestionarios sobrantes, instructivos y otros materiales, usted debe entregarlos a la persona designada. También solicite a al personal entrevistador que NO se lleven los chalecos ni manuales, además de los carnés de identificación los cuales deben ser entregarlos a la persona designada.

Hacer entrega de los materiales de trabajo utilizados, según el Control de Entrega elaborado antes de su salida al campo. Al finalizar su contrato debe entregar su indumentaria, carné o cualquier artículo facilitado por el INEC que lo identificó como colaborador (a) de la institución.

4.3.4 Devolución de equipo

El equipo de captura de datos (Tablet) deben ser revisadas previo a la entrega, corroborando que se encuentren en excelentes condiciones y que estén completas, con su debido cargador y cable de transferencia de datos.

Además, se debe realizar la devolución de la computadora portátil la cual viene acompañada de sus accesorios (mouse, cargador, maletín), una regleta, el teléfono celular con sus accesorios y el inversor con sus accesorios.

4.3.5 Firma y entrega de documentación de liquidación por periodo contratado

Indicar a sus entrevistadores (as) y operador de vehículo, que deben solicitar a Recursos Humanos la liquidación por concepto de sus períodos de contratación, inmediatamente se finalice el trabajo de campo.

4.3.6 Devolución de tarjeta de combustible

Al finalizar el periodo de recolección de información, usted debe dirigirse a la Unidad de Transportes para hacer entrega de la tarjeta de combustible junto con un documento que se le brindará oportunamente, el cual hace constar la devolución.

Autoevaluación/Unidad 4

I Parte. Respuesta breve. Señale la respuesta que considere pertinente de acuerdo a la pregunta planteada.

1. Mencione tres gestiones administrativas posteriores al trabajo de campo

- a. _____
- b. _____
- c. _____

2. ¿Cuáles son los usos que tiene la bitácora durante el operativo de trabajo de campo?

II Parte. Falso o verdadero. Señale con una "F" cuando considera que la afirmación es falsa y con una "V" cuando esta sea verdadera.

- () El pago por alimentación con respecto al almuerzo no puede ser solicitado si se sale a trabajar a las 10:30 de la mañana.
- () La entrega de los comprobantes de pago es una labor que se realiza posterior al trabajo de campo.
- () Las órdenes de compra se entregan una por grupo en cada hotel que se visita.
- () Con la tarjeta de combustible puedo hacer cambios de aceite y pago de limpieza del vehículo.
- () Si fuera necesario el pago de peaje o de lancha será necesario que llene un comprobante de pago y adjunte los recibos correspondientes.

UNIDAD 5

Labores temáticas

Objetivos de la unidad

Al finalizar esta unidad usted estará en capacidad de:

- Aprender los lineamientos necesarios para la revisión de cuestionarios.

5. Labores temáticas

Esta unidad tiene como objetivo brindar una visión general de las funciones que tendrá que desarrollar en las labores temáticas, es decir en el conocimiento del cuestionario que se aplicará en campo. Es importante hacer hincapié que para lograr este objetivo usted como supervisor o supervisora debe comprometerse a conocer y estudiar el Instructivo para Personal Entrevistador.

El supervisor (a) debe dominar con profundidad los objetivos de la encuesta, los principales conceptos y definiciones y la temática a investigar. Este conocimiento le ayudará a tener un dominio total de la entrevista, un acompañamiento y guía adecuados al grupo de entrevistadores, a determinar la consistencia de la información recolectada, la secuencia metodológica de las preguntas y la forma de anotar las respuestas. Para ello se debe conocer por completo el Instructivo para Personal Entrevistador

5.1. Labores temáticas antes y durante el trabajo de campo

a. Participación en la capacitación de personal entrevistador

Como parte de su tarea de supervisión, le corresponde participar en las pruebas y prácticas que se desarrollan en el curso de preparación que se impartirá al personal entrevistador durante las dos semanas anteriores a

iniciar el trabajo de campo.

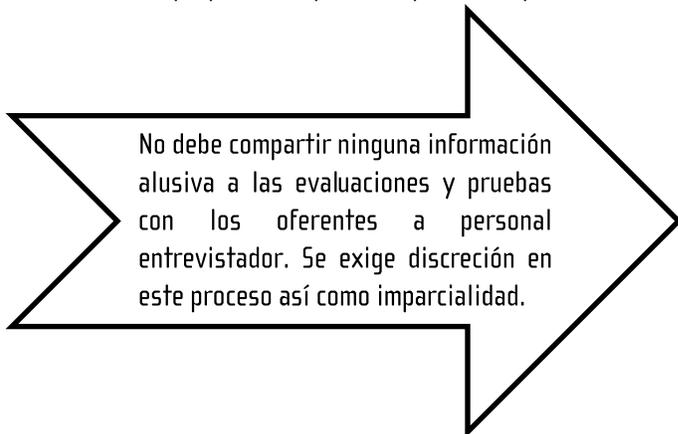
Hay dos roles específicos que usted podrá apoyar, según le sea indicado:

- Como apoyo al personal instructor: Resolviendo prácticas y aplicando pruebas a las personas oferentes.

- Como asistente en el curso: en la que se solicitará su apoyo para un grupo de

capacitación, para colaborar en tareas como llevar los controles de asistencia, instalación de equipo audiovisual en las salas de capacitación, distribución de tiquetes de alimentación y cualquier otro apoyo requerido para el funcionar exitoso de la actividad.

El objetivo del curso es proveer al entrevistador(a) de todos los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para su adecuado desempeño. Al finalizar esta capacitación se efectuará una selección de los participantes con base en los resultados de las evaluaciones realizadas.



No debe compartir ninguna información alusiva a las evaluaciones y pruebas con los oferentes a personal entrevistador. Se exige discreción en este proceso así como imparcialidad.

b. Revisión de cuestionarios

Ante la implementación de la captura de datos por medio de dispositivos electrónicos, surge un cambio en el proceso de revisión de las entrevistas, partiendo de la reducción de los tiempos en revisión es fundamental que usted como supervisor(a) no le reste importancia al proceso, por el contrario se espera una mayor minuciosidad en la revisión de la información, es necesario comprender que la responsabilidad de los procesos de crítica de la información recae en el proceso de trabajo de campo, por ende debe garantizarse la calidad de la misma.

El proceso de revisión se debe realizar mediante el Sistema Administrador de Encuestas para Supervisores (SAES), que tiene como finalidad facilitar la visualización a los supervisores de las respuestas de las entrevistas recibidas del trabajo de campo, con el fin de revisar esta información, aplicar inconsistencias, realizar cambios en respuestas que lo requiera, así como efectuar la transferencia de la información al INEC de cualquier parte del país.

La revisión de entrevistas en campo contiene tres máximas, las cuales deben estar presentes en el desarrollo del protocolo de revisión en campo mediante SAES.



Para poder ejecutar este protocolo o estrategia de revisión es necesario tener a disposición la computadora portátil debidamente cargada, las Tablet del personal entrevistador con la información recopilada en campo y una micro DUOS que le permitirá importar los datos de la tableta a la computadora.

Esta revisión debe ser diaria, para lograr precisar el momento oportuno, se realizaron previamente diferentes pruebas y un profundo análisis del operativo de recolección, lo cual demostró que la revisión debe ser una vez recorridas la dos UPM que conforman la carga de trabajo o bien la cantidad de UPM predispuestas para trabajar en un día, procurando haber realizado la mayor cantidad de entrevistas.

Lo anterior conlleva a que el personal supervisor, solicite las Tablet a los entrevistadores y entrevistadoras para generar los respaldos de los archivos, antes de que se dispongan a realizar el rescate de pendientes diario o justo después del recorrido de la carga diaria. Lo anterior no quiere decir que se pausaran las entrevistas, por el contrario en función de aprovechar de manera adecuada el tiempo, se debe realizar la revisión cuando los entrevistadores estén rescatando las pendientes del día.

Se estima que esta tarea puede realizarse durante el transcurso del día, el fin es aprovechar cualquier tiempo y espacio disponible para ello, pueden ser en el vehículo en la mayoría de los casos mientras se espera que el personal entrevistador concluya el rescate de pendientes diario.

Las entrevistas rescatadas pueden ser revisadas en dos momentos diferentes dependiendo del tiempo con que se cuente, el primer momento es al final del día, antes de regresar a la oficina, o punto de encuentro en las mañanas, camino a la oficina o bien en la oficina. Para efectuar la revisión en la oficina al final del día de trabajo es necesario tener presente que no se puede comprometer la cobertura

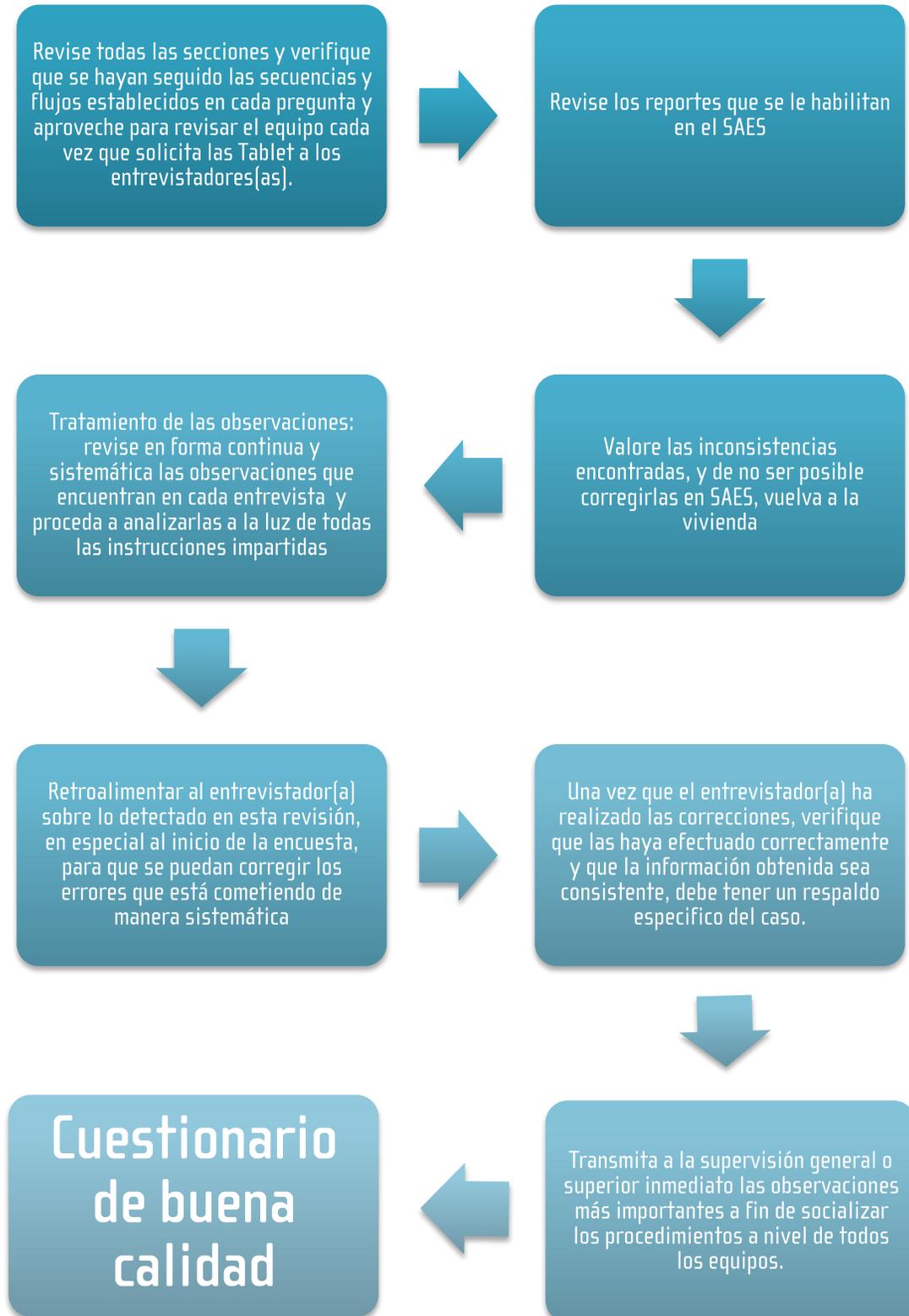
de la encuesta por lo que siempre debe prevalecer el rescate de la mayor cantidad de entrevistas completas y de una calidad aprobada, en otros términos no se debe dejar de hacer entrevistas por venir a revisar la información recolectada.

El otro momento identificado para la revisión de las entrevistas pendientes es antes de salir a campo el día siguiente, sin embargo es necesario considerar el mismo principio de oportunidad de hacer entrevistas, se debe procurar salir a campo lo más temprano posible, tomando en cuenta que estas tareas de revisión se pueden hacer desde campo.

Usted debe considerar los siguientes procedimientos con respecto a la revisión de los cuestionarios según las circunstancias:

Equilibre las cargas de trabajo entre los y las entrevistadores(as). Se espera que cada quien realice aproximadamente seis entrevistas diarias. Si un hogar tiene muchos miembros puede, si el informante autoriza, designar a otro(a) entrevistador(a) que complete la información de otras personas de manera simultánea interrogando a otro informante, en aras de agilizar el trabajo, con la particularidad que debe ser en papel y posteriormente se debe transcribir en la Tablet donde se realizó o inicio la entrevista titular.

Figura 16
Procedimiento para revisión de cuestionarios



Autoevaluación/Unidad 5

I. Complete. Rellene en los espacios en blanco las palabras que hacen falta para completar la oración.

1. Las máximas en el protocolo para la revisión de entrevistas en campo mediante SAES son:

Requiere extremo _____ y _____.

El uso de _____ es indispensable.

La revisión se relaciona directamente con _____.

La revisión debe realizarse en _____ del día.

II. Respuesta breve. Señale la respuesta que considere pertinente de acuerdo a la pregunta planteada.

2. Mencione tres consideraciones que se deben tomar en cuenta en la revisión de cuestionarios.

Glosario

ETC: Equipos de Trabajo de Campo: Se encargan de recolectar los datos de la encuesta mediante visitas a las viviendas y entrevistas a informantes clave. Están conformados por una persona que hace la supervisión, un operador vehicular y tres entrevistadores (as).

Carga de trabajo: Cantidad de UPM asignadas geográficamente por grupo de trabajo.

Plan de recorrido: Ordenamiento y distribución por día de la carga de trabajo, basado en criterios geográficos, de accesibilidad y sociales de cada UPM.

Control de cobertura: Herramienta que permite al supervisor y al encargado de Trabajo de Campo corroborar el cumplimiento del plan de recorrido, el progreso de la carga de trabajo así como identificar detalladamente los distintos resultados de entrevista.

Proceso de Control de Calidad: Monitoreo de la información recabada en las entrevistas, procurando la calidad y consistencia de la misma. Mediante el apoyo, retroalimentación y tratamiento de la información captada en campo.

Fuentes consultadas

Morales, I. & De Paz, A. (2003). *Las doce destrezas de resolución de conflictos y el juego de resolución de conflictos: una alternativa al debate tradicional*. 19 de abril del 2016, de Conversaciones Nuevas Sitio web: http://www.conversacionesnuevas.net/doce_destrezas.pdf

Sonoma State University. (2007). *Elementos del Trabajo Efectivo en equipo*. 10 de abril del 2016, de The Special Quest Group Sitio web: http://www.specialquest.org/sqtm/s_v3s5_elements.pdf

INEC (2012). *Plan Estratégico Institucional 2012-2020*. 12 de abril del 2016. Instituto Nacional de Estadística y Censos. San José. Sitio web <http://intranet/>

Anexos

Anexo 1. Tabla de viáticos vigente

Anexo 2. Lista de materiales para el Trabajo de Campo

Anexo 3. Reglamento de Uso y Mantenimiento de Flotilla Vehicular

Anexo 4. Manual de Uso Tarjeta Electrónica de Combustible

Anexo 5. Documentos Administrativos

Anexo 6. Documentos de Control de Campo

Anexo 1

Tabla de viáticos vigente

A continuación, se presentan los montos autorizados por la Contraloría General de la República que se pagaran para este año.

Artículo 18º.- Tarifas en el interior del país. Las sumas a cobrar por los diferentes conceptos, serán las siguientes:

a) Desayuno: ₡ 3.200,00

b) Almuerzo: ₡ 5.150,00

c) Cena: ₡ 5.150,00

(Así modificado por Resolución número R-DC-10-2012 de las trece horas del treinta y uno de enero de dos mil doce, publicada en La Gaceta Nro. 39 del 23 de febrero de 2012).

d) Hospedaje: según la localidad de que se trate, de acuerdo con las siguientes disposiciones y tabla:

i. La Administración reconocerá, en cada caso, el monto que estipula la correspondiente factura de hospedaje, hasta una suma que no sobrepase el máximo que indica la columna III de la siguiente tabla, exceptuando los(as) funcionarios(as) discapacitados(as), quienes tendrán derecho al reconocimiento del 100% de la factura, cuando deban pagar tarifas mayores que la máxima autorizada en la columna III, correspondiente a hoteles o similares que cuenten con las facilidades de acceso y alojamiento que ellos requieran, en salvaguarda del principio de igualdad de oportunidades consagrado en la Ley N° 7600 del 2 de mayo de 1996. Para ello, los funcionarios tendrán que presentar, adjunto a la respectiva liquidación, la (s) factura (s) original (es) extendida (s) por el (los) establecimiento (s) de hospedaje.

ii. Si mediante una sola factura se ampara el hospedaje de más de un(a) funcionario(a) en una misma habitación, uno deberá presentar la factura original adjunta a su respectiva liquidación y el otro(a) (o los(as) otros(as)) adjuntará(n) fotocopia de ésta con indicación del número de liquidación en que queda la factura original. Para efectos del reconocimiento del gasto, la Administración distribuirá el monto de la factura entre el número de funcionarios que ésta ampare, siempre que el monto resultante para cada uno no exceda el máximo que indica la columna III de la tabla siguiente.

iii. La (s) factura (s) referida (s) en los incisos anteriores deberá (n) contener la información que, para efectos tributarios, exige la Dirección General de la Tributación, en el artículo 18º del D.E. N° 14082-H del 29 de noviembre de 1982 y sus reformas, así como en directrices y resoluciones de carácter general publicadas en La Gaceta.

Se les brindara la tabla de viáticos de la localidad asignada.

Anexo 2

Lista de Materiales para el Trabajo de Campo

| Descripción | Cantidades recomendadas por grupo |
|---|--|
| Cuaderno de bitácora TC | 1 |
| Hojas de control | Ver anexo 4 |
| Comprobantes de pago (se utilizan especialmente para la fase de Zona) | Mínimo 12 |
| Órdenes de compra para el hospedaje | Tantas órdenes, como lugares de hospedaje y para cada miembro del equipo |
| Cuestionarios | Mínimo 24 ejemplares |
| Cartapacios (para Hojas de Control y Administrativos y reserva de cuestionarios en papel) | 5 |
| Tarjetas Telefónicas 5000 | 2 |
| Folleto informativo (Brochures) | 400-500 |
| Cajas de cartón (para guardar materiales) | 1 |
| Lápices de grafito | 12 |
| Borradores | 6 |
| Tajadores | 4 |
| Paraguas/Capa | 1 |
| Botas (par)* | 1 |
| Foco con batería o recargable | 1 |
| Pala* | 1 |
| Botiquín de emergencia | 1 |
| Medicamentos con indicaciones | 1 |
| Repelente | 2 |
| Bolsas de basura grandes (5 unidades) | 1 |
| Maletín tipo portafolio | 1 |
| Chalecos de entrevistadores | 3 |
| Chaleco de supervisión | 2 |
| Magnéticos para vehículo (en caso de que el vehículo no cuente con identificación del INEC) | 2 |
| Carnés de identificación | 5 |
| Tablet | 4 |
| Computadora Portátil (incluye mouse, cargador y maletín) | 1 |
| Inversor | 1 |
| Nota: Estos recursos están sujetos a disponibilidad. | |
| *Según se requiera | |

Anexo 3

Reglamento de Uso y Mantenimiento de la Flotilla de Vehículos del Instituto Nacional de Estadística y Censos

"REGLAMENTO DE USO Y MANTENIMIENTO DE LA FLOTILLA DE VEHÍCULOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS"

ARTÍCULOS 15, 16, 19 Y 20

ARTÍCULO 15: Uso de los vehículos. Es prohibido designar o poner en uso los vehículos que no estén en condiciones de ser utilizados, o que no hayan aprobado el proceso de revisión. En caso de que se incumpla lo anterior, el Proceso de Servicios y Mantenimiento estudiará el caso y determinará por escrito si amerita la apertura de la investigación para determinar las posibles responsabilidades en que incurrió el funcionario que autorizó el uso del vehículo.

ARTÍCULO 16: Alteración de la ruta. Cualquier alteración que se presente en el recorrido de la ruta programada para el servicio de transporte, será responsabilidad del funcionario que utilice el servicio. El Operador de Equipo Móvil o el conductor deberán informar al Encargado de Transportes la situación presentada al finalizar la gira y la justificación correspondiente.

ARTÍCULO 19: Deberes de los Operadores de Equipo Móvil y de los Conductores. Además de las contempladas en las diferentes leyes, reglamentos y manuales que rigen la materia, son deberes de los Operadores de Equipo Móvil y de los conductores, las siguientes:

- a) Conocer y cumplir en estricto apego la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres vigente, así como las disposiciones que establece el presente Reglamento, el Reglamento Autónomo de Servicios del INEC, el Manual sobre Normas Técnicas de Control Interno relativas al Uso, Control y Mantenimiento de Vehículos emitido por la Contraloría General de la República, y demás normativa conexa aplicable.
- b) Tener vigente la licencia extendida por la Dirección General de Vehículos Automotores del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, la cual debe corresponder con el tipo de vehículo que tiene asignado.
- c) Portar los documentos de autorización y circulación del vehículo que tiene asignado, en el momento de brindar el servicio de transporte.
- d) Reportar al Encargado de Transporte o ante su jefe inmediato, cualquier daño que se detecte en el vehículo utilizado.
- e) Conducir el vehículo bajo las condiciones establecidas en cuanto a capacidad de carga útil y capacidad de pasajeros.
- f) Abstenerse de abandonar injustificadamente el vehículo, salvo por caso fortuito o de fuerza mayor; así como de estacionarlo frente a lugares cuya fama atente contra la moral y las buenas costumbres, lo cual afectaría el interés público institucional.

- g) Conducir en forma responsable y prudente, de manera que no ponga en peligro la vida, la seguridad de otras personas y el vehículo que conduce.
- h) Seguir el recorrido de la ruta programada para el servicio de transporte.
- i) Asumir el pago de las multas por infracciones a la Ley de Tránsito vigente, cuando ésta sea impuesta por actos atribuibles al chofer o Conductor del vehículo. Debido a lo anterior, deberán remitir oportunamente al Encargado de Transportes, la copia del recibo debidamente cancelado para que éste realice los trámites administrativos que correspondan. De no cumplirse con esta disposición, el INEC cancelará la multa y por medio de los procedimientos administrativos o judiciales de cobro correspondientes, solicitará el reintegro de la erogación realizada.
- j) En caso de accidente, deberá elaborar un informe sobre los daños producidos y la causa de estos, así como elevarlo a conocimiento del Encargado de Transportes, para que éste inicie los trámites administrativos correspondientes.
- k) Acatar las disposiciones que dicte el Encargado de Transportes y el encargado del Proceso de Servicios y Mantenimiento, en cuanto al suministro y uso de combustibles, lubricantes y demás suministros que requieran los vehículos.
- l) Portar el carné que lo identifica como funcionario del INEC, mientras ejecuta las labores que le han sido encomendadas en razón de su cargo.
- m) Hacer uso del servicio de transporte que presta el INEC, únicamente en situaciones plenamente justificadas y por razón de desempeño de las labores propias de su cargo.
- n) Mantener una buena conducta y respeto a la hora de brindar el servicio de transporte.
- o) Reportar ante el Encargado de Transportes, cualquier irregularidad que observe en el transcurso del servicio de transporte.
- p) Anotar el kilometraje, tanto al momento de salida como de regreso, y el nivel de combustible.
- q) Firmar la fórmula que indica el servicio de transporte y remitirla al Encargado de Transportes.
- r) Guardar el vehículo al finalizar la jornada de trabajo, en el lugar que el INEC haya designado para ese fin.

ARTICULO 20: Son prohibiciones absolutas. Además de las contempladas en las leyes y reglamentos que regulan la materia, son prohibiciones absolutas de los Operadores de Equipo Móvil y Conductores, las siguientes:

- a) Utilizar los vehículos en actividades personales o labores ajenas a las del INEC, o bien fuera del horario y en lugares diferentes a los que fue autorizada la salida del servicio de transporte.
- b) En ninguna circunstancia podrán conducir vehículos del INEC, bajo los efectos del alcohol, o cualquier otra sustancia enervante. El desacato a esta disposición se considera falta grave y por tanto será causal de despido, sin responsabilidad patronal y sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que incurra éste en caso de accidente por los daños causados.
- c) Ocupar o permitir el uso del vehículo que le fue asignado en actividades ajenas a las que le fueron asignadas, así como transportar personas particulares, salvo en aquellos casos en que la índole de las funciones, el objetivo de la gira o casos de emergencia así lo justifiquen.
- d) Utilizar indebidamente los cupones de combustibles, los lubricantes, las herramientas, los repuestos y demás suministros, accesorios, materiales y equipos que hayan sido asignados.

- e) Utilizar el vehículo para actividades del proceso político-electoral, situación que se encontrará sujeta a la suscripción de convenios interinstitucionales.
- f) Utilizar las placas y demás distintivos del INEC, en vehículos que no sean de la flotilla institucional.
- g) Adherir a los vehículos rótulos que no sean oficiales.
- h) Ceder la conducción de los vehículos a otras personas, salvo por razones muy calificadas; en cuyo caso una vez finalizada la gira, deberá informar al Encargado de Transportes la situación presentada.
- i) Hacer intercambio de accesorios o suministros que hayan sido asignados a los vehículos, salvo que cuenten con la debida autorización para ello, por parte del Encargado de Transportes.
- j) Transportar a particulares en los vehículos oficiales del INEC, salvo que éstos brinden algún servicio o trabajo especial para la Administración y se tenga para ello una autorización previa por parte del Proceso de Servicios y Mantenimiento o del Encargado de Transportes.
- k) Guardar el vehículo en su residencia y otro lugar no autorizado.

Anexo 4

Manual Tarjeta Electrónica Combustible (Extracto)

Responsabilidades del Tarjeta habiente

- Tiene la responsabilidad absoluta por aquellas situaciones que puedan suscitarse en la compra de combustible con la tarjeta electrónica.
- Hacer buen uso de las tarjetas ya que las mismas son de uso exclusivo para la compra de combustibles en estaciones de servicio, para ser utilizados en actividades propias del INEC, por lo tanto su utilización en cualquier otro comercio es rechazado. Cualquier intento de fraude por parte del tarjeta habiente es considerado como falta grave.
- Si por negligencia, descuido, culpa, dolo o fraude en cualquiera de sus acepciones, el tarjeta habiente ha hecho uso indebido de la tarjeta, el funcionario debe reponer de su propio peculio el monto económico sustraído con la tarjeta electrónica de compra de combustible y debe depositar el monto sustraído en las cuentas designadas para este fin, caso contrario se iniciara la gestión de cobro por la vía administrativa. Lo anterior sin perjuicio de las medidas disciplinarias que correspondan.

CAPITULO 2. Tarjeta electrónica de compra de combustible

Las tarjetas cuentan con un arte exclusivo que las diferencia del resto de tarjetas en el mercado, su uso es estrictamente local en los comercios denominados estaciones de servicio. Poseen parámetros de uso, que pueden ser modificados únicamente por el administrador (es) de tarjetas de la Institución, por medio del servicio de Internet Banking que proporciona el BNCR.

Para la apertura de la Cuenta Maestra y solicitud de emisión de las tarjetas, la Administración debe completar los siguientes formularios que se encuentran en Recopenet y enviarlos para su trámite debidamente autorizados al Departamento de Relaciones Comerciales de Recope : Solicitud para la inclusión de clientes (formulario N° 1), Solicitud para inclusión de Subclientes (formulario N° 2), Solicitud para Administradores (formulario N° 3), Solicitud de tarjeta individual (formulario N° 4) y Solicitud de compra para el STECC (formulario N° 5)

2.1 Parámetros de uso de las tarjetas electrónicas de compra de combustible

Los parámetros de uso limitan la operación de la tarjeta y son definidos por la Administración, siendo los siguientes:

1. **Límite diario:** monto máximo de consumo diario, asignado en colones (según el vehículo que usualmente utiliza el funcionario tarjeta habiente).
2. **Horario:** Es definido según horario habitual, actividad que se esté desarrollando, funciones y disponibilidad del funcionario tarjeta habiente.

3. **Frecuencia de uso:** cantidad de transacciones autorizadas por día.
4. **El límite diario:** El monto de abastecimiento de combustible definido según la capacidad del tanque del vehículo asignado se establece en un rango de cero a los **₡40 000.00** (La Administración puede cambiar este monto cuando estime necesario y de acuerdo con los precios de combustible vigentes y a los requerimientos institucionales).

2.2 Trámite para solicitar la tarjeta electrónica de compra de combustible

2.2.1 Solicitud de la tarjeta electrónica de compra de combustible

Para obtener las tarjetas electrónicas e compra de combustible, el encargado del Proceso de Transportes será el responsable de tramitar ante la Administración la solicitud de emisión de nuevas tarjetas y luego darle el seguimiento respectivo ante Recope y el Banco Nacional de Costa Rica. Como parte del trámite los operadores de equipo móvil o personal administrativo u operativo con permiso para conducir vehículos institucionales, deben completar el formulario "Solicitud de tarjeta individual", al cual adjuntaran una copia de su cédula de identidad.

2.2.2 Autorización para la emisión de la tarjeta electrónica de compra de combustible.

La persona que autoriza la emisión de tarjetas electrónicas para la compra de combustible debe ser el superior administrativo o en su lugar el funcionario (os) que se designe para tal fin.

2.2.3 Entrega de la tarjeta electrónica de compra de combustible

Para el retiro de la tarjeta y firma del registro de recibido en el ente bancario, la tarjeta habiente debe desplazarse a la agencia o sucursal bancaria que se indicó en el formulario "Solicitud de Tarjeta Individual",

2.3 Desactivación o bloqueo de una tarjeta electrónica de compra de combustible

El administrador (s) de tarjetas es el responsable de bloquear temporalmente o cancelar una tarjeta en Internet Banking y hacerla llegar a la Tesorería para su custodia.

2.4 La tarjeta electrónica de compra de combustible es personal e intransferible.

La tarjeta electrónica de compra de combustible otorgada a cada tarjeta habiente es **personal e intransferible**. La responsabilidad por la compra de combustible con la tarjeta electrónica es competencia absoluta de cada tarjeta habiente, por lo que está prohibido el préstamo de la misma, en caso de detectarse esta situación el Encargado del Proceso de Transportes o el funcionario designado al efecto, remitirá el caso a la Coordinación del Área de Administración y Finanzas para lo que corresponda.

2.5 Uso de la Tarjeta electrónica de compra de combustible en vehículos que no pertenezcan a la Institución (vehículos alquilados o a préstamo por otras instituciones de gobierno).

El pago por compra de combustible con la tarjeta electrónica a vehículos que no pertenezcan a la Institución, está permitido solo en casos debidamente justificados y previa autorización de la Administración.

2.6 Extravío, robo o hurto de la tarjeta electrónica de compra de combustible

En los casos de extravío, pérdida o robo, el usuario tarjeta habiente debe realizar las siguientes gestiones:

- a. Notificar inmediatamente al Encargado del Proceso de Transporte para que tramite el bloqueo respectivo a través de Internet Banking o directamente al BNCR a los teléfonos que para este fin tiene disponibles el banco y los cuales aparecen al dorso de la tarjeta electrónica (a la fecha los números disponibles son los siguientes: en horas no hábiles (506) 2224-2731 y (506) 2224-2631 y en horas hábiles (506) 2207-8600. Estos números pueden ser variados por el Banco en cualquier momento.
- b. Presentar la respectiva denuncia de robo ante el Organismo de Investigación Judicial (cuando así corresponda).
- c. Comunicar por escrito al Encargado del Proceso de Transporte el extravío o robo de la tarjeta en el momento en que se presente, así como las circunstancias en que se produjo la situación.
- d. El informe debe contener los siguientes aspectos:
 - i. Área, Unidad o Proceso
 - ii. Fecha precisa de la pérdida y hora.
 - iii. Nombre del funcionario al que se le extravió o robaron la tarjeta.
 - iv. Detalle de los hechos.
 - v. Fotocopia de la denuncia presentada ante el Organismo de Investigación Judicial, por el funcionario responsable.
 - vi. Conclusiones y recomendaciones.

Por su parte el Encargado del Proceso de Transporte informará oportunamente a la Coordinación del Área de Administración y Finanzas acerca de lo sucedido con sus recomendaciones para lo que corresponda.

En caso de que la tarjeta electrónica de compra de combustible sea usada por terceros antes de ser reportada por el responsable al BNCR, el Encargado del Proceso de Transporte elevará el caso ante la Coordinación del Área de Administración y Finanzas, para lo que corresponda.

Capítulo 3: Abastecimiento de combustible

3.1 Abastecimiento de combustible en Estaciones de Servicio afiliadas al BNCR

Al pagar la cuenta de combustible con la tarjeta electrónica en las estaciones de servicio autorizadas, el tarjeta habiente solicita la factura y el comprobante de pago (Voucher), anotándose en la factura el número de autorización del Voucher y toda la información correspondiente.

La factura emitida por la estación de servicio no debe presentar tachaduras, borrones ni alteraciones y debe contener legiblemente la siguiente información por cada suministro que se efectúa:

- Fecha.
- Número de la placa del vehículo.
- El número de autorización del Voucher.
- Cantidad en litros y colones del combustible solicitado.
- Kilometraje en el momento del abastecimiento.
- Tipo de combustible.
- Adjuntar comprobante de pago (Voucher)

Nota: la factura debe presentar el sello de la Tributación Directa o la indicación en el documento de la dispensa Tributaria.

El tarjeta habiente debe anotar la información en la boleta de control mensual de combustible.

Esta boleta no debe presentar inconsistencias, tachaduras, borrones o alteraciones y debe indicar claramente la información que ahí se solicita.

Anexo 5

Documentos Administrativos

1. Liquidación de viáticos / Instrucciones de llenado

1.1. Propósito

Mediante este formulario se liquidan ante la Unidad de Finanzas los montos utilizados de alimentación, hospedaje y otros viáticos, para todo el equipo, durante el período de trabajo.

1.2. Indicaciones de Entrega

- Una vez finalice la fase de área, se deben liquidar inmediatamente los viáticos utilizados en este lapso, ya que es requisito para poder solicitar los viáticos para la etapa de zona (gira).
- En caso de que el monto liquidado sea diferente al monto solicitado previamente en el adelanto de viáticos, se debe coordinar personalmente con Tesorería la devolución o solicitud del monto que difiere.
- Cada supervisor (a) es responsable del correcto llenado de este documento por parte de todo su equipo de trabajo, así como de su entrega oportuna, el personal de oficina colaborara en este llenado.
- Las inconsistencias que se encuentren en estos documentos resultan en una demora en el pago oportuno de los viáticos para salir a campo.

| Campo | Descripción |
|------------------------|--|
| Nombre del funcionario | Nombre completo con los dos apellidos |
| Fecha de liquidación | Fecha en la que se presenta el documento de liquidación |
| Cédula de identidad | Lo indicado |
| Departamento o Sección | Área de Censos y Encuestas |
| Motivo de viaje | Anotar "Recolección de Datos Encuesta Nacional de Hogares" |
| Inicio del viaje | Lugar: por lo general San José (INEC) Fecha: de inicio de la etapa (área o zona) Hora: primera hora de salida durante la etapa (área o zona), desde el INEC NOTA: los valores de fecha y hora deben coincidir con los registros diarios que aparecen más adelante |
| Término de viaje | Lugar: por lo general San José (INEC) Fecha: de fin de la etapa de campo Hora: hora de llegada al INEC, al término de la etapa (área o zona) NOTA: los valores de fecha y hora deben coincidir con los registros diarios que aparecen más adelante |

| | |
|--|---|
| Cargo que desempeña | Según corresponda: Técnico A (por lo general supervisores), Asistente Administrativo (entrevistadores), Operador de Equipo Móvil (chofer) |
| Fecha | Para cada día laborado en la etapa (área o zona) |
| Localidad Visitada | Para la etapa de área se especifica cada localidad visitada durante cada día. Para la etapa de zona se especifica la localidad de hospedaje de cada día. |
| Origen de la Gira | Hora de Salida: corresponde a la hora de salida <u>desde el INEC</u> Es decir, para la <u>etapa de área</u> todos los días se tendrá una hora de salida; para la <u>etapa de zona</u> solamente la del día en que se parte desde el INEC hacia la gira. Hora de Regreso: corresponde a la hora de <u>regreso al INEC</u> Es decir, para la <u>etapa de área</u> todos los días se tendrá una hora de llegada; para la <u>etapa de zona</u> solamente la del día en que se regresa al INEC. |
| Destino de la Gira | Hora de Llegada: corresponde a la hora de llegada a cada uno de los destinos. Para la <u>etapa de área</u> todos los días se tendrá una hora de llegada al destino; para la <u>etapa de zona</u> se tendrán en el documento tantas horas de llegada al destino, como localidades de hospedaje. Hora de Salida: corresponde a la <u>hora de partida de un destino a otro</u> . En el <u>caso de área</u> , todos los días se tendrá una hora de llegada, que corresponde a la hora a la cual se partió desde la localidad trabajada hacia el INEC. En el <u>caso de zona</u> , se incluyen las horas de salida de una localidad de hospedaje a otra, así como la hora de salida hacia el INEC al término de la gira. |
| Desayuno, Almuerzo, Cena, Hospedaje | Anotar los montos que apliquen según Tabla de Viáticos Actualizada de la Contraloría General de la República. Revisar horas de trabajo para determinar cuáles rubros aplican. OJO: Revisar que los montos no se dupliquen para un mismo día, en especial para cuando se cambia de localidad de hospedaje a otra en la fase de zona. |
| # Factura | De la factura de hospedaje. Se repite tantas veces como días se hospede el grupo en un mismo lugar. |
| Total (columna extremo derecho) | Se suman los totales (desayuno + almuerzo + cena + hospedaje) para cada una de las filas |
| Totales (parte inferior) | Subtotales para cada una de las columnas: desayuno, almuerzo, cena, hospedaje. Y gran total para todos los montos de viáticos. |
| Valor en letras | Valor en letras del gran total para todos los montos de viáticos. |
| Autorizado por Unidad de Finanzas | Nombres y firmas de las coordinaciones. |
| Firma | Firma de persona interesada. Colocar la firma una vez se hayan verificado y revisado con detalle todos los datos de la liquidación. |

NOTA 1

Para la liquidación de viáticos en área, en caso de que se visiten segmentos del Área Metropolitana de San José que sí paguen viáticos (ver anexo 6), se le debe hacer una nota a los montos utilizados en estos segmentos que indique lo siguiente: "Pago reconocido según memorando GE-000-2015".

Consulte si para alguno de sus segmentos en Área Metropolitana de San José debe realizar esta anotación en las liquidaciones de su grupo.

NOTA 2

La liquidación de zona debe incluir para cada persona:

Factura de hospedajes utilizados: individual, anotado al reverso de la factura: nombre completo del funcionario, cédula, firma, número de exoneración correspondiente, y la leyenda "Recolección de Datos ENAMEH 2017".

Copia de cada hoja de exoneración utilizada en cada hospedaje utilizado: individual por persona, anotado al reverso de la exoneración: nombre completo del funcionario, cédula, firma, número de factura de hospedaje correspondiente, y la leyenda "Recolección de Datos ENAMEH2017".

Instrucciones de llenado

Se confecciono un archivo en Excel utilizando formulas y programación para facilitar el llenado de la Liquidación de Viáticos, con el fin de agilizar el proceso y reducir el riesgo de errores.

A. Llenado de Horas Extras

Según se ha mencionado en diferentes ocasiones en este instructivo, la indicación en cuanto al correcto llenado del reporte de tiempo extra es responsabilidad del personal supervisor, sin embargo, este año se apoyará en esta gestión desde oficina.

Para un desarrollo óptimo de estas tareas es necesario que usted mantenga al día lleno los documentos de registro y control simplificados que se le subirán al Dropbox y serán explicados mediante una guía que se suministrara oportunamente.

En caso de no mantener este llenado al día, se dejará que brindar este apoyo.

I. Informe de Tiempo Extraordinario:

2. Comprobante de pago / Instrucciones de llenado

2.1. Propósito

Mediante este formulario se liquidarán principalmente los montos correspondientes a peajes y lavado de ropa. Así como otros montos diferentes a viáticos de hospedaje y alimentación, y a transportes en bus o taxi, que se liquidan en otra fórmula.

2.2. Indicaciones de Entrega

- Cada uno de los comprobantes debe acompañarse de la factura por el servicio recibido.
- Esta factura debe venir con la siguiente información anotada al dorso: Nombre completo de usuario, firma, cédula, número de comprobante de pago que lo está liquidando, descripción detallada del gasto y del proyecto (Recolección de Datos Encuesta Nacional de Hogares 2012).
- Se llena un comprobante por persona, por servicio.

| Campo | Descripción |
|--------------------------------------|---|
| Día / Mes / Año | Fecha en que se liquidan los montos |
| He recibido de | Colocar "Instituto Nacional de Estadística y Censos" |
| La suma de | Colocar valor en números, y en letras. |
| Por concepto de pago | Marcar la casilla del servicio utilizado. Marcar solamente un servicio por comprobante. |
| Período comprendido | Indicar el período durante el cual fue recibido el servicio, en el siguiente formato: "dd/mm/aa AL dd/mm/aa" |
| Nombre de quien prestó el servicio | Nombre del negocio (en caso de lavanderías) o del recaudador (en caso de peajes, por ejemplo Autopistas del Sol). |
| Firma, Cédula y Teléfono o Dirección | De quien prestó el servicio, en caso que aplique.. |
| Nombre del funcionario | Su nombre completo |
| Firma y Cédula | Colocar su firma y cédula |
| Vehículo placa N° | Solo aplica en gastos relacionados con el vehículo (por ejemplo peajes). |
| Motivo de viaje | Descripción del proyecto, para este caso "Recolección de datos Encuesta Nacional de Hogares 2014) |
| N°. días | Se anotan la cantidad de días para los que aplica el tipo de gasto. |

Ejemplo de Comprobante de pago por peaje



inec
INSTITUTO NACIONAL DE
ESTADÍSTICA Y CENSOS

Área Administración y Finanzas

Comprobante de Pago

N° 007577

| Día | Mes | Año |
|-----|-------|------|
| 27 | Julio | 2016 |

He recibido de: Instituto Nacional de Estadística y Censos

La suma de: Cinco mil quinientos colones exactos

Por concepto de pago:

Lavado de ropa
 Vaqueano

Bestia
 Ferry

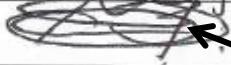
Lancha
 Comprobante Peaje

Periodo comprendido: 01 de Julio al 23 de Julio del 2016

Nombre de quién prestó el servicio: Autopistas del Sol

Firma: _____ Cédula: _____ Teléfono o Dirección: _____

Nombre del funcionario: Sergio Vindas Villalobos

Firma:  Cédula: 3-0352-0

Vehículo placa N°: 113-25

Motivo de viaje: Recolección de datos Encuesta Nacional de Hogares 2016

VºBº Coordinador de Programa Oficina de Presupuesto Coordinador(a) Unidad de Finanzas

R.R. DONNELLEY DE COSTA RICA, S.A. TEL: 2244-2633 / FAX: 2244-0250 - 087753217 C

Fecha de la liquidación

| Día | Mes | Año |
|-----|-------|------|
| 27 | Julio | 2016 |

Valor en letras

Marcar opción que aplica (una opción por comprobante)

Detallar lapso de tiempo en el que se utilizó el servicio

Empresa o persona física que prestó el servicio

Nombre completo, firma y cédula del funcionario o funcionaria

Descripción del Proyecto

Ejemplo de Comprobante de pago por lavado de ropa

|  inec INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS | Área Administración y Finanzas Unidad Finanzas | N° 007578 | | | | | |
|--|---|---|-----|-----|-----|----|-------|
| | Comprobante de Pago | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20</td> <td>Julio</td> <td>2016</td> </tr> </tbody> </table> | Día | Mes | Año | 20 | Julio |
| Día | Mes | Año | | | | | |
| 20 | Julio | 2016 | | | | | |
| He recibido de: <u>Instituto Nacional de Estadística y Censos</u> | | | | | | | |
| La suma de: <u>Dos mil quinientos colones exactos</u> | | | | | | | |
| Por concepto de pago: | | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Lavado de ropa <input type="checkbox"/> Bestia <input type="checkbox"/> Lancha Otros _____ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Vaqueano <input type="checkbox"/> Ferry <input type="checkbox"/> Comprobante Peaje | | | | | | | |
| Periodo comprendido: <u>Del 10 de Julio al 19 de Julio del 2016</u> | | | | | | | |
| Nombre de quien prestó el servicio: <u>Nercedes Valladares Calvo</u> | | | | | | | |
| <u>[Firma]</u> Firma | <u>7-0896-0537</u> Cédula | <u>8914-2135</u> Teléfono o Dirección | | | | | |
| Nombre del funcionario: <u>David López Lizano</u> | | | | | | | |
| <u>[Firma]</u> Firma | <u>1-1453-0837</u> Cédula | | | | | | |
| Vehículo placa N°: <u>113-12</u> | | | | | | | |
| Motivo de viaje: <u>Recolección de datos Encuesta Nacional de Hogares 2016</u> | | | | | | | |
| VºBº Coordinador de Programa | Oficina de Presupuesto | Coordinador(a) Unidad de Finanzas | | | | | |

4. Orden de compra

| | | Área Administración y Finanzas Unidad de Finanzas | | Orden de Compra N° | |
|--|--|--|-----------------|--|----------------|
| | | | | Servicio de Hospedaje Teléfono: 2280-9280 ext.306 Fax: 2224-1441 Apartado: 10163-1000 San José www.inec.go.cr | |
| Proveedor: | | | | Factura N° | |
| Cédula: | | | | | |
| Programa 03: Producción Estadística | | SP 305 | | Subprograma: Enc. Nac. Hogares | |
| Subpartida: Viáticos dentro del País | | 1.05.02 | | | |
| Descripción del Servicio | | | Cantidad Noches | Precio por Noche ¢ | Precio total ¢ |
| Servicio de Hospedaje a Funcionarios del INEC | | | | | |
| Total a Pagar | | | | | |
| Fecha de vigencia: desde 22/07/2016 hasta 05/08/2016Última Línea..... | | | | | |
| Exento de todo tributo "Según Ley N° 7839 artículo 19" y "Resolución DGH-0032-2015 Publicada 21 Julio 2015 Gaceta N° 141" | | | | | |
| _____ Nombre del Funcionario | | | | | |
| _____ Firma y Número de Cédula del Funcionario | | _____ Coordinador (a) Unidad de Finanzas | | _____ Empresario | |
| USO EXCLUSIVO DE FUNCIONARIOS DEL INEC Y DEBIDAMENTE IDENTIFICADOS | | | | | |

Anexo 6

Documentos de Control de Campo

1. TC-001 / Cargas de Trabajo

1.1. Propósito

Este registro contiene las UPM para cada grupo de área y zona. Es un insumo que sirve para preparar los planes de recorrido (TC-002) y además contiene el detalle del monto de viáticos que será asignado. Se utilizan registros separados para las fases de área y zona.

1.2. Indicaciones de Entrega

La confección de las cargas de trabajo se realiza como labor previa en oficina, bajo la responsabilidad del sub proceso de diseño, el supervisor de campo debe revisarlas y analizarlas como primera tarea, recuerde que es uno de los principales insumos para la elaboración de los planes de recorrido y el desarrollo del trabajo de campo.

| Campo | Descripción |
|--|--|
| Supervisor (a) | Debe anotar su nombre y apellido. |
| Área / Zona | Debe anotar el nombre del área, o la zona que trabajará (se lleva una hoja por separado para cada fase). |
| UPM | Debe anotar el número de UPM (8 dígitos). |
| Cantón / Distrito / Dirección de la UPM | Lo indicado. |
| Carga | La cantidad de entrevistas que aparecen en el listado para cada UPM, que por lo general será de 12. |
| UPM | Número de UPM en el grupo de área o zona. |
| Hospedaje / Desayuno / Almuerzo / Cena / Transportes | Monto en colones que será asignado al grupo por cada uno de esos conceptos. |
| Total de Entrevistas | Número de entrevistas por realizar (suma de las cargas de cada segmento). |
| Total de Viáticos | Monto en colones que será asignado al grupo por concepto de viáticos (hospedaje + alimentación + transporte) |

1.3. Ejemplos

En las siguientes hojas se incluyen ejemplos de llenado para esta hoja de control.

2. TC-002 / Planes de Recorrido

2.1. Propósito

Esta hoja se utiliza para organizar el trabajo asignado para las fases de área y zona, en los días disponibles. Tiene importancia para la persona supervisora ya que le permite planificar su trabajo de manera ordenada, y permite que el equipo en oficina tenga conocimiento de su ubicación para cada día, de manera que se acompañe y dé un seguimiento adecuado a los equipos en el campo.

2.2. Indicaciones de Entrega

- Se deben entregar dos juegos de esta hoja de control: una para área y otra para zona.

| Campo | Descripción |
|-------------------------------|---|
| Supervisor (a) | Debe anotar su nombre y apellido. |
| Área / Zona | Debe anotar el nombre del área, o la zona que trabajará (se lleva una hoja por separado para cada fase). |
| Fecha | Debe anotar la fecha en la que visitará cada UPM. Ej: 02/08/2012 |
| UPM | Debe anotar el número de UPM (8 dígitos). |
| Cantón / Distrito / Dirección | Lo indicado (esta información se puede transcribir de la TC-001 para sus grupos de área y zona). |
| Carga | La cantidad de entrevistas que aparecen en el listado para cada segmento, que por lo general será de 12 (esta información se puede transcribir de la TC-001 para sus grupos de área y zona). |
| Día | Debe anotar la inicial del día en que se visita la UPM, excepto el martes que se utilizará 'K'. |
| Horario | Debe anotar '1' si visita a la UPM en la mañana; '2' si la visita es en la tarde, y '3' si se utilizará todo el día (como por ejemplo un sábado que vaya todo el día a sacar pendientes). |
| Observaciones | En ocasiones se utiliza este espacio para cantidad de pendientes que tienen por UPM, peligrosidad del segmento, si es de difícil acceso, o anotan algún otro punto de referencia o dirección. |
| Carga de Trabajo Total | Se suman las cargas de todos los UPM del grupo de área/zona. |

2.3. Ejemplos

En las siguientes hojas se incluyen ejemplos de llenado para esta hoja de control

Recuerde que no puede manipular el archivo de manera que cambie el formato del mismo ya se requiere para procesos posteriores para los sistemas

3. Llenado de evaluaciones - I opción

Las evaluaciones del personal se deben entregar por cada fase realizada, es decir se realiza una evaluación para cada persona al finalizar el “Área” y otra en “Zona.

Se deben realizar de manera individualizada las evaluaciones de todos los miembros del equipo.

TC-008 / Evaluación del Operador de Equipo Móvil

Propósito.

Esta evaluación se realiza a todos los operadores de equipo móvil por parte del supervisor(a) tanto en Área como en Zona de esas evaluaciones se tomaran en cuenta para futuros proyectos.

TC-009/ Evaluación del Personal Entrevistador.

Propósito.

Esta evaluación se realiza a todos los entrevistadores de los equipos de trabajos tanto en Área como en Zona de esas evaluaciones se tomaran en cuenta para futuros proyectos.

TC-010-01 Evaluación del Supervisor(a) por parte entrevistadores.

Propósito.

Esta evaluación se realizará al supervisor(a) por parte de los entrevistadores en Área como en Zona de esas evaluaciones se tomaran en cuenta para futuros proyectos.

TC-010-02/ Evaluación del Supervisor(a) por parte del operador de equipo.

Propósito.

Esta evaluación se realizará al supervisor(a) por parte del operador de equipo móvil en Área como en Zona de esas evaluaciones se tomaran en cuenta para futuros proyectos.

TC-010-03 / Evaluación del Supervisor(a) por parte del Supervisor General.

Esta evaluación se realizará al supervisor(a) por parte de la supervisión general en Área como en Zona de esas evaluaciones se tomaran en cuenta para futuros proyectos.



ENAH0 2016 -TC-8 / Evaluación del Operador de Equipo Móvil

Por favor complete la evaluación con base en la experiencia de trabajo con el operador asignado. Califique de Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular o Malo las siguientes afirmaciones.

*Obligatorio

Preguntas con asterisco rojo, son obligatorias

Nombre del Evaluador: *

Lista de selección única, se debe seleccionar el supervisor que evalúa

Código de validación: *

Código de validación, lo da supervisión general

Nombre del Operador Movil a evaluar: *

Lista de selección única, se debe seleccionar el chofer que se evaluará

Periodo de Trabajo: Permaneció en el equipo durante toda la encuesta?*

- Si
- No, solo Area
- No, solo Zona

Zona Trabajada: *

ITEM

A- UBICACIÓN ESPECIAL (25%)

A1- El operador tiene un conocimiento excelente de las rutas nacionales. *

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

A-2 El operador retuvo en su memoria las direcciones y lugares visitados nuevamente *

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

B- HABILIDADES DE CONDUCCIÓN (25%)

B1- El operador mantuvo una velocidad en todo momento. *

- Excelente
- - -

Opción única y obligatoria marque la correspondiente, se debe responder la totalidad de las preguntas en todas las secciones.

D4- El operador tuvo un trato respetuoso con las y los informantes. *

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

D5- El operador tuvo capacidad de diálogo y negociación. *

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

F- RECOMENDACIÓN PARA FUTUROS PROYECTOS**F1- ¿Recomendaría contratar nuevamente con este operador? ***

- Si
- No

Observaciones:

Opción única si el evaluador(a) recomienda para su contratación en nuevos proyectos

Aquí anotamos las observaciones con respecto a la labor del operador móvil

Enviar

Se envía al servidor los datos finales

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Una vez enviada la TC deberá aparecer en la pantalla.



ENAHO 2016 -TC-8 / Evaluación del Operador de Equipo Móvil

Se ha registrado tu respuesta. 

[Enviar otra respuesta](#)

Una vez enviado el formulario se desplegará en la pantalla, () **se ha registrado tu respuesta**).

Este formulario se ha creado con Formularios de Google.
Crea el tuyo



Las TC, que debe evaluar, se le brindará en una hoja de Word donde tendrá los link de cada TC.

Ejemplos.

1-TC-8-/Evaluación del Operador de Equipo Móvil

https://docs.google.com/forms/d/1G0_Ko9j7aNpIHRvSfou2FgDX27c7pt6xx3F23m9ip_E/viewform

2TC-009-/Evaluación del personal entrevistador

https://docs.google.com/forms/d/1nhWGCNRerU-sa2_t6qHQwdTSSTKbwi8UdFv94GafY4/edit

Presione control (ctrl) y clic derecho

7. Reporte eventualidades de vehículos

Esta hoja debe ser llenada por el supervisor.



Instituto Nacional de Estadística y Censos Proceso de Trabajo de Campo

| REPORTE EVENTUALIDADES DE VEHÍCULOS TRABAJO DE CAMPO | | | |
|--|----------------------------|--------------------------|--|
| Área | Censos y Encuestas | Fecha | |
| Proyecto | | Hora | |
| Objetivo de Viaje | | | |
| Funcionario responsable de la | Greivin Chavarría Alvarado | | |
| Supervisor en campo | | | |
| Operador de equipo móvil | | | |
| Funcionarios que viajaban | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| lugar: | | | |
| | Placa: | | |
| | Origen del Vehículo | | |
| Descripción | | | |
| <p>Ejemplo:El Vehículo se quedó atascado en la ruta que conecta las localidades de Santa Gertrudis Norte y Sur, sin embargo el camino se encontraba en muy mal estado debido a las lluvias de las últimas horas, ante la condición del mismo se tomó la decisión de devolverse, en ese momento el vehículo se atasca en el desagüe izquierdo de la vía que en principio era de lastre lo que cambió en cuestión de horas. cualquier maniobra que permita salir del lugar.</p> | | | |
| Daños | | | |
| <p>Ejemplo:No se reportan daños por causa del accidente menor, únicamente se evidencia que se rasgó el cobertor en aproximadamente 1,5cm, por una mala manipulación.</p> | | | |
| | | | |
| Supervisor | | Operador de equipo móvil | |
| _____ Funcionario responsable de la Gira | | | |
| Fecha y hora de Reporte: | | | |



www.inec.cr

INEC, de la rotonda de La Bandera 450 metros oeste, sobre calle Los Negritos,
edificio Ana Lorena, Mercedes de Montes de Oca, Costa Rica.

Correo e.: informacion@inec.go.cr Apartado: 10163 - 1000 San José, C. R.

Teléfono: 2280 - 9280, ext. 326 o 327, Telefax: 2224-2221