

Instructivo para supervisión de Encuestas a Hogares

Proceso de Recolección de Datos

San José, Costa Rica
MAYO 2019

Instituto Nacional de Estadística y Censos

INSTRUCTIVO PARA LA SUPERVISIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

San José, Costa Rica, 2019



Créditos

Gerente: Floribel Méndez Fonseca

Coordinadora de
Área de Censos y Encuestas: Giselle Arguello Venegas

Coordinación de Recolección de Datos: Greivin Chavarría Alvarado

Elaboración: Proceso de Recolección Datos

Presentación

Las encuestas de hogares son programas de recolección de datos oficiales que, recopilan información estadística sobre la realidad de las personas y los hogares, en especial de su situación social, económica y otros temas como calidad de vida de las personas en el país, las condiciones de las viviendas y sus servicios, el acceso a servicios de salud, a las tecnologías de la información, o temas específicos como cultura, salud materno infantil, discapacidad, uso del tiempo, entre otros.

En estas encuestas se recopila información para la producción permanente de estadísticas, lo que permite contar con indicadores de alta calidad, los cuales son actualizados periódicamente y ajustados a la realidad del país en el momento del estudio. Estas estadísticas son utilizadas como insumos para investigaciones y para la toma de decisiones tanto en el sector público como privado, permiten además la comparabilidad del país a nivel internacional y pueden tener una implicación directa en el quehacer de diversos usuarios e instituciones.

La calidad de los datos se alcanza a través de una recolección de datos de forma dinámica, con un alto nivel técnico y humano mediante un trabajo de campo organizado y ágil, por lo que este instructivo para la supervisión de trabajo de campo, constituye una guía técnica básica que debe consultar el personal supervisor en todo momento, con el fin de obtener un trabajo homogéneo y de calidad durante el desarrollo de la recolección de los datos en las encuestas de hogares.

En esta línea, usted como parte del personal supervisor es gestora o gestor de la calidad en los datos de la encuesta y su excelente desempeño es clave para el éxito del proyecto, por ello es fundamental conocer y aplicar los procedimientos que se describen en este instructivo y en el proceso de formación.

Contenido

Presentación.....	3
Introducción	7
1.Generalidades de la encuesta desde la perspectiva de la supervisión de campo	9
1.1 Marco Estratégico Institucional	9
1.2 Etapas de la encuesta.....	11
1.3 Generalidades de la Supervisión del Proceso de Recolección de Datos	14
1.3.1 Niveles de Organización Institucional y de la recolección de datos.....	14
1.3.2 Perfil de la persona supervisora de grupo	16
1.3.3 Normativa Institucional de la Supervisión de Trabajo de Campo.....	20
1.4 Ejes de la Supervisión de Trabajo de Campo	25
Actividad de Repaso/ Unidad 1	28
2.Manejo del ambiente de trabajo	30
2.1 Establecer los lineamientos de trabajo	30
2.2 Liderazgo adecuado en el personal supervisor	32
2.3 La relación con el equipo de trabajo.....	37
2.4 Recomendaciones para el manejo de situaciones en el campo	45
Actividad de Repaso/Unidad 2.....	53
3. Labores Técnicas	56
3.1 Labores técnicas previas al proceso de recolección de la información.	56
3.1.1 Programación del trabajo de campo (elaboración de planes de trabajo)	56
3.1.2 Preparación de los materiales de recolección de datos	58
3.2 Labores técnicas durante el proceso de recolección	61
3.2.1 Inicio de las labores	63
3.2.2 Horario laboral	65
3.2.3 Control y seguimiento de la muestra seleccionada	66
3.2.4 Supervisión de entrevistas	68
3.2.5 Recorrido de la UPM y actualizaciones	69
3.2.6 Transferencia de datos	69
3.2.7 Integridad de la muestra	71
a. Control de la falta de respuesta total y atención a los casos de rechazo o especiales.....	71
b. Atención a la falta de respuesta parcial (entrevistas incompletas)	73

c. Control de cobertura.....	75
3.2.8 Control de pendientes.....	79
3.2.9 Plan de Recorrido de Pendientes	87
3.2.10 Llenado de otras hojas de control.....	88
3.2.11 Vigilancia de la asistencia	88
3.3 Labores técnicas posteriores al trabajo de campo	89
3.3.1 Papelería sobrante	89
3.3.2 Material cartográfico.....	89
3.3.3 Informe del trabajo de campo	90
Actividad de Repaso/Unidad 3.....	91
4. Gestiones Administrativas para el Trabajo de Campo	94
4.1 Gestiones administrativas previas al trabajo de campo	94
4.2 Gestiones administrativas durante el trabajo de campo	97
4.2.1 Uso de la bitácora.....	97
4.2.2 Llenado y entrega de documentos.....	97
4.2.3 Notificación de situaciones	98
4.2.4 Liquidación de gastos de viaje en el interior del país.....	102
4.2.5 Reporte de horas extras	102
4.2.6 Fechas importantes	103
4.3 Gestiones administrativas después del trabajo de campo	104
4.3.1 Liquidación de gastos de transporte	104
4.3.2 Liquidación de lavado de ropa	105
4.3.3 Facturas electrónicas.....	105
4.3.4 Devolución de insumos y materiales.....	109
4.3.5 Devolución de equipo	110
4.3.6 Firma y entrega de documentación de liquidación por período contratado.....	110
4.3.7 Devolución de tarjeta de combustible	110
Actividad de Repaso/Unidad 4.....	111
5.Labores temáticas	113
5.1. Labores temáticas antes y durante el trabajo de campo	113
5.1.1 Participación en la capacitación de personal entrevistador	113
5.1.2 Revisión de cuestionarios.....	114

5.1.3	Resultados de Entrevista.....	119
5.1.4	Tratamiento de Entrevistas Telefónicas.....	121
5.1.5	Tiempo de Devoluciones del seguimiento de Calidad y Monitoreo	123
	Actividad de Repaso/Unidad 5.....	126
	Glosario	127
	Fuentes consultadas.....	128
	Anexos.....	129
	Anexo 1.....	130
	Anexo 2.....	133
	Anexo 3.....	134
	Anexo 4.....	137
	Anexo 5.....	140
	Anexo 6.....	152

Introducción

En el desarrollo de los procesos que permiten la generación de estadísticas oficiales que se emanan de una investigación como las encuestas de hogares, 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 la persona supervisora es la 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 información que se 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, credibilidad, calidad y excelencia que proyecte al INEC como la institución líder en la producción de estadísticas nacionales.

Este instructivo reúne una serie de indicaciones que 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 qué es la encuesta 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 encuesta 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 la encuesta 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

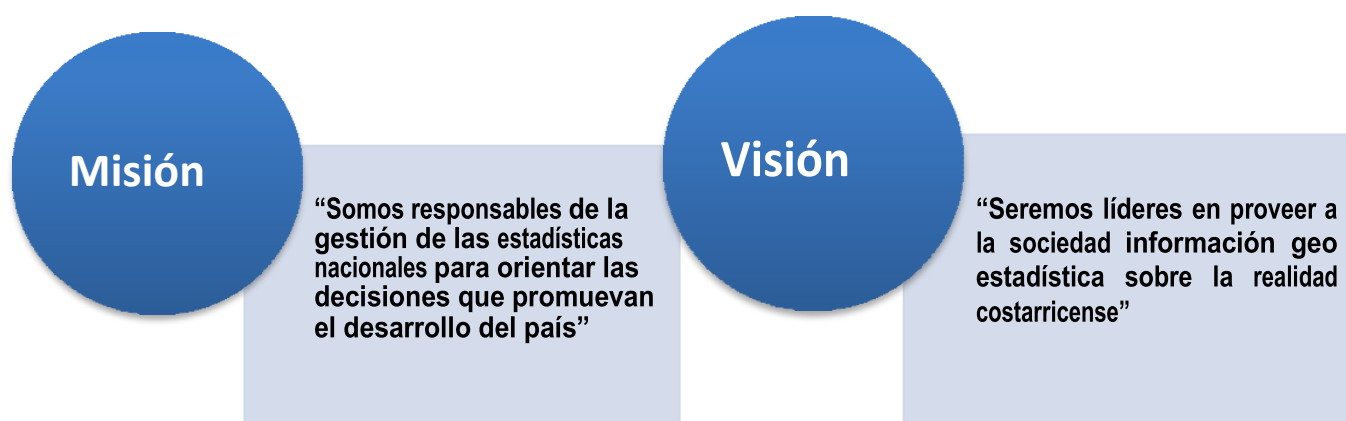
El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), es el ente técnico rector del Sistema de Estadística Nacional (SEN) y quien coordina la producción estadística del país. Dichas estadísticas se logran gracias a la ejecución de un gran número de proyectos que permite recolectar información a nivel nacional a fin de conocer la realidad costarricense, como parte de estos proyectos se encuentran las encuestas las cuales aportan datos valiosos para la formulación de estadísticas nacionales.

Ahora bien, es importante conocer que algunas de las funciones que el INEC debe cumplir, se encuentran:

- Propiciar la integración de la producción y el uso de la información estadística de las instituciones públicas como insumo básico para la formulación y evaluación de políticas, programas y proyectos prioritarios.
- Establecer los mecanismos y procedimientos requeridos para la coordinación de acciones de las diferentes instituciones públicas y privadas involucradas en la producción, difusión y uso de la información generada en el marco del Sistema de Estadística Nacional.
- Producir la información estadística encomendada por Ley.
- Alcanzar la sostenibilidad del Instituto mediante la definición de mecanismos para contribuir a su financiamiento y el control interno de su accionar.
- Suministrar al público de forma clara y oportuna los resultados de la actividad estadística nacional.

- Definir las políticas y planes estratégicos institucionales para procurar el efectivo cumplimiento de sus funciones.
- Propiciar la adopción y uso intensivo de las modernas tecnologías de procesamiento, transmisión y análisis de la información estadística generada por el Sistema.
- Procurar el adecuado uso de los recursos asignados en consonancia con los procedimientos de formulación y ejecución presupuestaria, seguimiento y evaluación de las acciones institucionales.

Asimismo, se debe tomar en cuenta que el actuar de las personas colaboradoras de la Institución está guiado por una misión y una visión, las cuales apuntan a la eficiencia, eficacia y excelencia para mejorar y fortalecer al INEC;



Como institución el INEC cuenta con una serie de valores que guían su actuar diario, estos son:

- *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, 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.

Como se mencionó en párrafos anteriores, el INEC es la institución encargada de la producción de estadística nacional, por ello para su accionar cuenta con una base legal que respalda la solicitud de información estadística a las personas, empresas e instituciones gubernamentales y tiene la obligación de mantener la confidencialidad de los datos recolectados. Esta función está normada en la Ley N.º 7839, que considera la importancia de contar con datos estadísticos para establecer políticas económicas y sociales.

Esta 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).

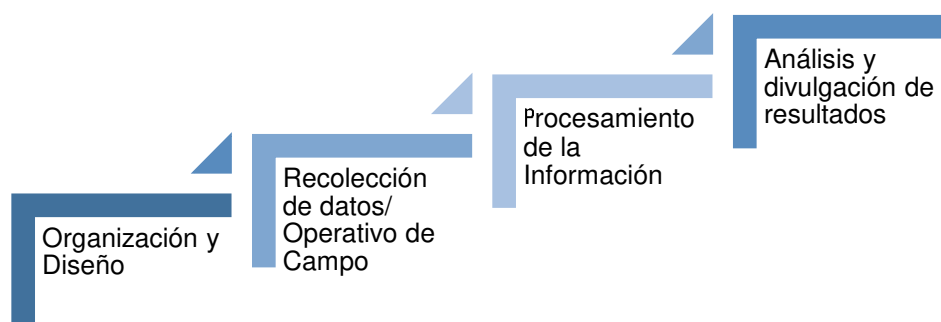
La base legal que respalda la realización de esta encuesta es uno de los elementos que brinda credibilidad para la recolección de datos. Usted debe garantizarle a la persona informante que cuenta con este respaldo, recalcando la confidencialidad de la información brindada y la obligación que tiene el INEC de utilizar los datos únicamente con fines estadísticos. Cabe señalar que todas las personas que laboren en la recolección de datos deben firmar un acuerdo de confidencialidad, esto con el fin de garantizar la privacidad de la información obtenida en campo. Asimismo, esta base legal también va a enmarcar sus funciones, derechos y obligaciones como persona funcionaria.

Por otra parte, todo proceso para su formulación y ejecución cuenta con diferentes etapas, por ello en el siguiente apartado se define de forma breve las fases a seguir:

1.2 Etapas de la encuesta

La ejecución de cada encuesta de hogares requiere de un detallado proceso de planeamiento que permita su ejecución de una manera eficaz, con excelencia y de calidad, por ello se organiza en cuatro 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.

La recolección de la información se realiza a través de tableta y en casos especiales se utiliza el cuestionario en papel, cuya información posteriormente debe ser digitada al dispositivo por la persona entrevistadora. La tableta proporciona una serie de ventajas que mejora la calidad y el tiempo de recolección de la información, permite una transferencia de datos más rápida, contribuye a detectar y mejorar posibles errores en la información recolectada en campo.

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.

La siguiente etapa es la tercera, “**Procesamiento de Datos**”, que 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, sector institucional y 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 fase es “**Análisis y divulgación de los resultados**” incluye la estimación y análisis de los principales indicadores de la encuesta, en el caso de los proyectos que se realizan cada año, permite estudiar la naturaleza del comportamiento de los datos de forma anual. Una vez estudiados los indicadores se procede a su divulgación, mediante charlas, comunicados de prensa, talleres, 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 Proceso de Recolección de Datos

En el siguiente apartado se detallan algunos elementos importantes que como persona supervisora de campo debe tener presente para el desarrollo diario de sus labores.

1.3.1 Niveles de Organización Institucional y de la recolección de datos

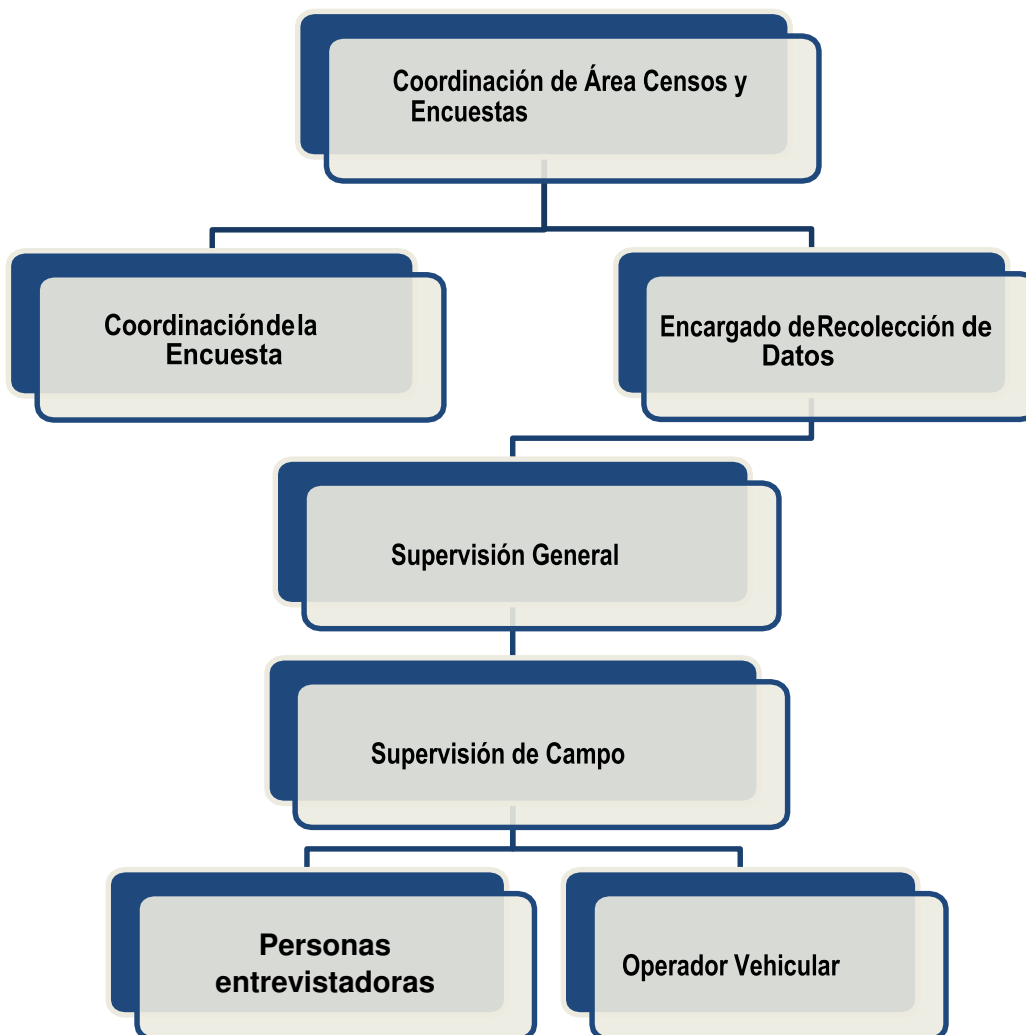
La recolección de datos se organiza en cinco niveles jerárquicos según la pirámide funcional de la institución (ver la siguiente figura). La jerarquía más alta es la Coordinación del Área de Censos y Encuestas (ACE), seguida por la coordinación de la Operación Estadística y el Encargado de la Recolección de los Datos, quien tiene a su cargo a 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.

El siguiente nivel está conformado por los equipos de trabajo, que están compuestos por una persona supervisora, personal entrevistador y un operador vehicular. Este grupo tendrá un vehículo asignado durante el período de recolección de datos, el cual puede ser alquilado o institucional.

La persona supervisora debe ejercer su liderazgo para atender las situaciones que se presenten en campo y sobre todo para brindar seguimiento y velar por el cumplimiento de las labores técnicas y administrativas de su labor diaria, así como el manejo de personal que tendrá bajo su responsabilidad (personal entrevistador y operador móvil).

Figura 2

Niveles jerárquicos de coordinación de la recolección de datos



De acuerdo con esta organización, usted como persona supervisora, debe dirigirse a supervisión general para comunicar y solucionar cualquier problema, duda o situación que se presente, así como respetar y seguir las instrucciones que se le indiquen. La organización jerárquica también, le permite identificar el curso a seguir cuando desee manifestar algún tipo de inconformidad con sus compañeros y compañeras de trabajo de campo o con el resto del personal de la encuesta, es importante que respete esta jerarquía y no se salte niveles.

1.3.2 Perfil de la persona supervisora de grupo

Usted se desempeñará como supervisor o supervisora. Por lo tanto, será responsable de la cantidad y la calidad del trabajo realizado por el equipo entrevistador 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 por lo 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 proceso de recolección en 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 como poder hacer frente y trabajar con las diversas situaciones y condiciones que se requieran en el operativo de campo, por ello es importante que como supervisor o supervisora cuenta con 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 y funcionarias 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 Normativa Institucional de la Supervisión de Trabajo de Campo

En el Instituto Nacional de Estadística y Censos existe un Reglamento Autónomo de Servicios que rige el actuar de su personal, todas y todos los funcionarios deben cumplirlo una vez hayan sido nombrados y firmado su contrato laboral. A continuación, se presentan los principales derechos, deberes, obligaciones y prohibiciones generales;

Algunos de los derechos del personal establecidos en el Capítulo V Artículo 10 del Reglamento Autónomo de Servicios son:

L	Derechos
1	Recibir capacitación que le permita obtener nuevos conocimientos, habilidades, competencias y destrezas para el mejor desarrollo de su trabajo, de acuerdo con las necesidades y naturaleza de este
2	Disponer de un local adecuado para ingerir alimentos en la jornada laboral, durante los lapsos autorizados para ello
3	Aplicar y usar el derecho de defensa y del debido proceso, cuando así se requiera
4	Recibir la inducción necesaria, así como las instrucciones claras y precisas, sobre sus deberes y responsabilidades en el puesto por desempeñar
5	Contar con los instrumentos, equipo y materiales mínimos, que le permitan ejecutar su trabajo de manera oportuna, adecuada y eficiente
6	Obtener el pago de viáticos, por concepto de transporte, hospedaje y alimentación, al efectuar giras en el ejercicio de sus funciones, para lo cual deberá cumplir el procedimiento y las disposiciones emitidos al respecto por la Contraloría General de la República, el Consejo Directivo o la Gerencia del INEC
7	Recibir un sueldo adicional en diciembre, en los términos establecidos en la Ley n.º 1981 de 9 de noviembre de 1955, y sus reformas, y el salario escolar, según lo establece la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria
8	Contar con los servicios médicos institucionales.

Entre los deberes de la persona supervisora se encuentran:

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 asignadas para que reflejen la composición y características de las UPM 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 Capítulo VI Artículo 11 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 las y los funcionarios, en apego a la normativa vigente establecida en el Capítulo VIII Artículo 13, 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 intencionadas.
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.

1.4 Ejes de la Supervisión de Trabajo de Campo

La labor de supervisión del trabajo de campo se estructura en seis ejes:

Figura 4

Ejes de la supervisión de la recolección de la información



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 persona 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 Cartográfica y la capacitación sobre aspectos de ubicación de la muestra (UPM y viviendas), uso y manejo de material cartográfico y la propia actualización de los mapas.

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 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.

Actividad de Repaso/ Unidad 1

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

1. Mencione tres obligaciones del personal supervisor

2. Mencione tres deberes del personal supervisor

II Parte. Asocie. Relaciónela 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 temática o administrativa que surja en el operativo de campo. | () Ser humilde |
| 2. Procurar tener un buen ambiente de trabajo con todos los miembros del equipo. | () Experiencia |
| 3. Es necesario que el supervisor previamente se desempeñara como entrevistador, con el afán de que tenga práctica en la técnica de entrevista. | () 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. | () 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. | () Criterio técnico |
| 6. Capacidad de instruir de forma clara los conocimientos de la Encuesta. | ()Mostrar firmeza |
| 7. Actuar de forma eficaz y resolutive en situaciones inesperadas que sucedan en el trabajo de campo. | ()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. | () Buen trato al personal |

Unidad 2

Manejo del ambiente de trabajo

Objetivos de la unidad

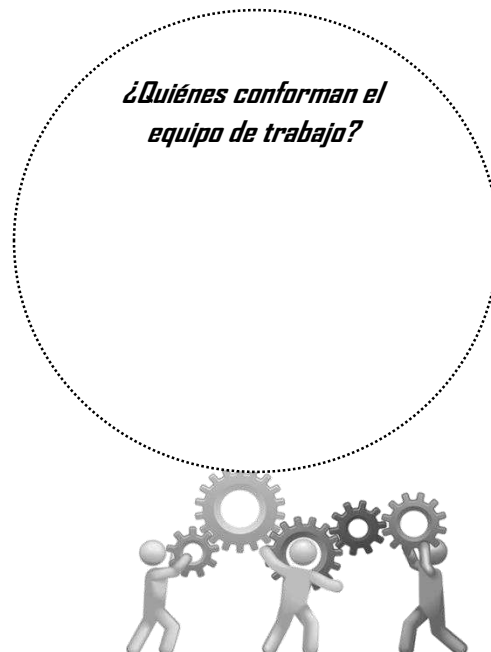
Al finalizar esta unidad usted estará en capacidad de:

- 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 equipo de trabajo, con el propósito de garantizar un adecuado ambiente de trabajo para todos los miembros del grupo.

Es por ello que se retomarán cuatro temas fundamentales: los lineamientos básicos del trabajo de campo para el personal a cargo, elementos 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

Parte de la estrategia de supervisión consiste en establecer las “reglas del juego” del equipo en 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 personal entrevistador 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

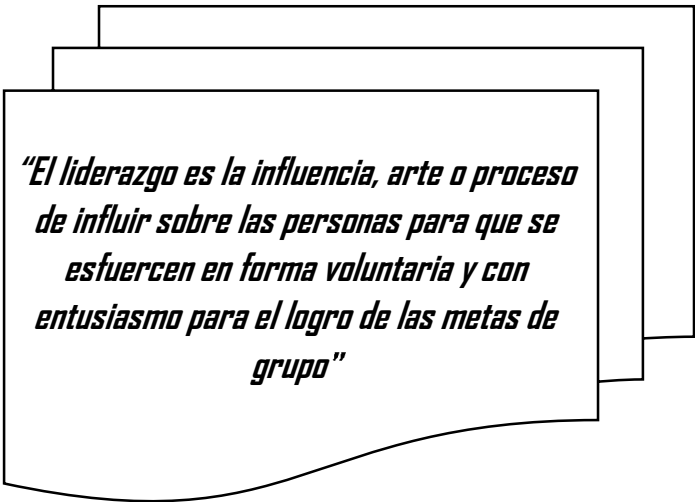
- tiempos establecidos para la alimentación: 45 minutos de almuerzo y 15 minutos de café
 - cómo conducir una entrevista
 - cómo lograr la cooperación de las personas informantes
 - recomendar la manera correcta de escucha activa y de expresarse correctamente
 - comunicar cómo se medirá y evaluará la calidad, cantidad y desempeño del trabajo de campo (evaluación del trabajo al final de cada proyecto)
- Informar acerca de la jornada laboral establecida en los términos de contrato y la disponibilidad necesaria para trabajar en horarios extendidos dependiendo de las circunstancias de trabajo (localidades lejanas).
 - Velar porque la salida de los equipos al campo se dé 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 a la persona entrevistadora 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 así como hacer las observaciones y críticas constructivas que ayuden a desarrollar las destrezas necesarias para llevar a cabo la labor.
 - Entender que como persona supervisora a cargo del grupo es la principal responsable de liderarlo y orientarlo, esto sin hacer abusos de autoridad o irrespetar a ningún miembro del equipo.
 - Señalar al equipo de trabajo que para el éxito del proyecto es fundamental una buena actitud en todo momento, prudencia y adaptabilidad en la forma de expresarse, además que uno de los pilares de su actuar sea el respeto hacia sus compañeros y compañeras, informantes y autoridades locales.
 - Sugerir a su equipo de trabajo que informe a su familia sobre las labores que está realizando, donde se encontrará trabajando y algún número telefónico de la Institución en caso de una emergencia.

Para asesorar a la persona entrevistadora, hay que observarla trabajando y posteriormente sugerirle el modo de mejorar su labor. Se debe tener claro que el proceso de capacitación no termina cuando concluye el curso de preparación, en general, no basta el entrenamiento y el curso preparatorio que se le ha brindado,

especialmente cuando es una o un entrevistador sin experiencia. Recuerde que el talento humano es la variable más importante y valiosa de cualquier organización. Por eso si se desean personas preparadas usted como **líder** del equipo debe invertir tiempo en su instrucción. Para evitar errores sistemáticos en el futuro, usted debe acompañarlos en las primeras entrevistas siempre que esto sea posible y no se cuente con una indicación contraria, escuche con atención, haga anotaciones y al finalizar la entrevista, **fuera de la vivienda** y de modo personal con la o el entrevistador, señale los errores para que los corrija y realice las recomendaciones necesarias que le permitan realizar un mejor trabajo.

2.2 Liderazgo adecuado en el personal supervisor

Como primer aspecto fundamental, hay que tener presente que para obtener un trabajo exitoso, usted como persona supervisora debe ser percibido como una o un líder, 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.



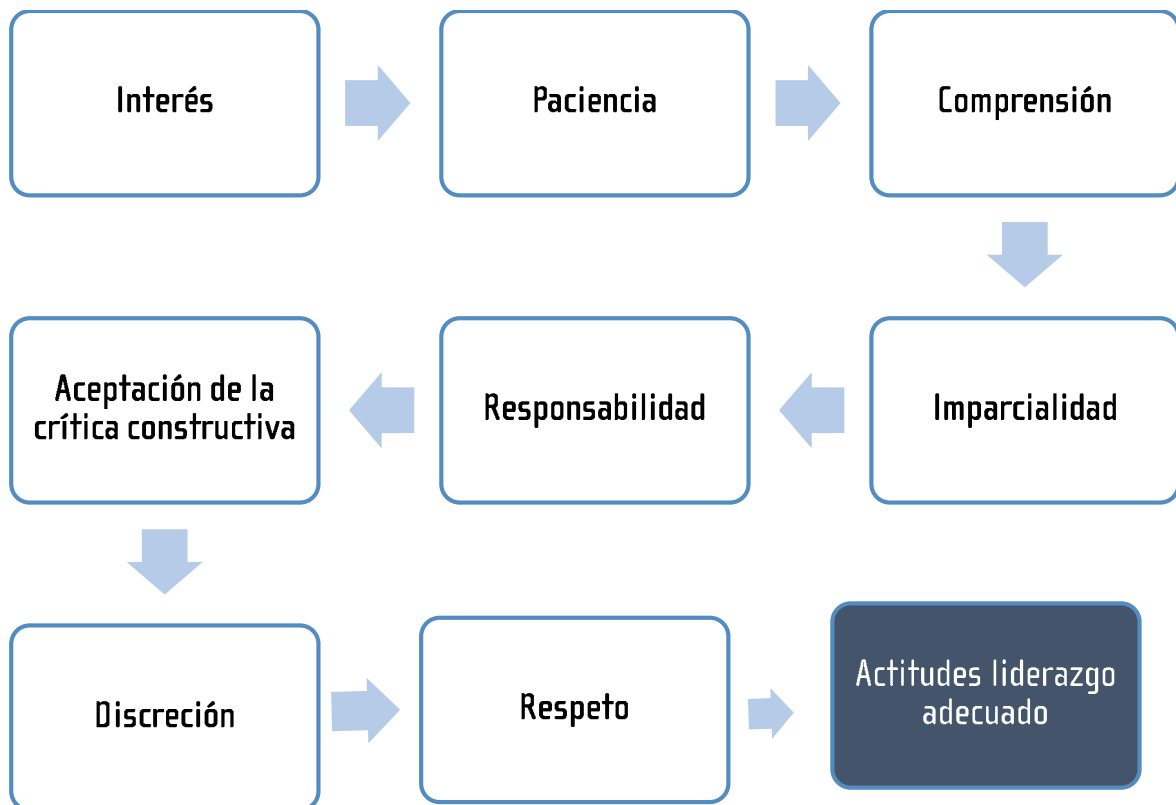
“El liderazgo es la influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas de grupo”

Existe una gran diferencia entre la autoridad y el liderazgo, ya que la autoridad la otorga el puesto o las responsabilidades del mismo; el liderazgo por su parte, debe ganarse a través de las acciones. Como supervisora o supervisor de supervisor 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 cada persona de acuerdo a sus actitudes, habilidades, destrezas y conocimientos, encontramos siempre estilos y niveles distintos de liderazgo, por lo que no existe una receta como tal para convertirse en un o una buena 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, la calidad del equipo humano, en el trabajo que se está realizando orientado al cumplimiento de las objetivos del proyecto.
- **Paciencia:** Propiciando espacios de respeto, tolerancia y control en situaciones de estrés.

- **Comprensión:** Escuchar al equipo y prestar atención a sus inquietudes
- **Imparcialidad:** En el trato para con todo el equipo de trabajo y el trato con las personas informantes 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
- **Respeto:** Relacionado con el trato hacia los demás, con todas las personas con las que se interactúe a lo largo del día, sean informantes, miembros del equipo, individuos de la comunidad, en fin con cualquier ser humano que deba relacionarse de manera directa o indirecta.

Es muy importante que usted como parte de sus ejes de supervisión, recuerde estas actitudes que le servirán para mejorar como figura de autoridad ante el grupo, además de fomentar y fortalecer el buen manejo del equipo. Dichas actitudes deben empezar en usted, de manera tal que su grupo de trabajo se vea influenciado de una forma positiva y procuren aplicar las mismas actitudes con sus compañeros y compañeras de trabajo.

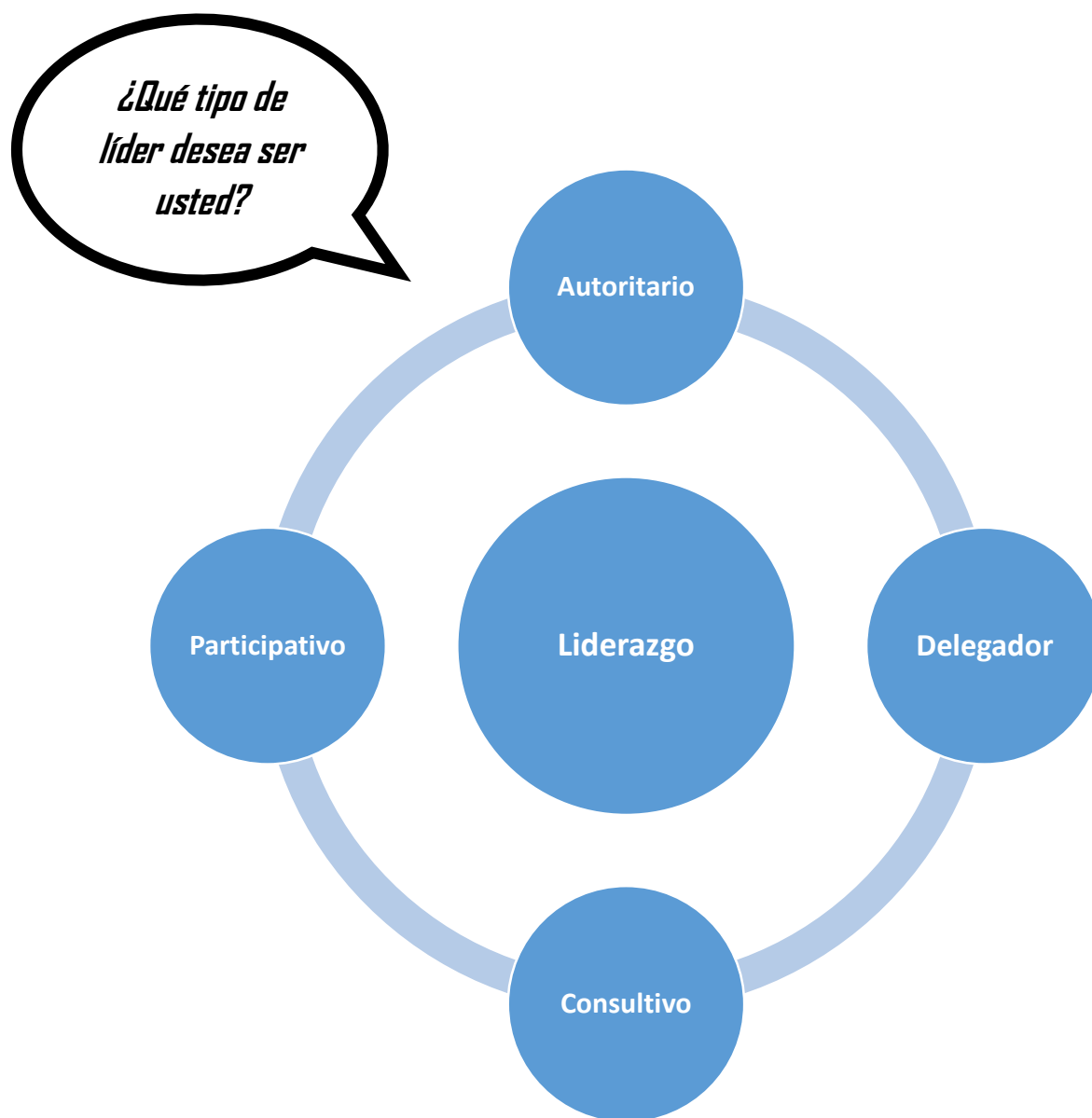
Cabe mencionar que existen diferentes estilos de liderazgo los cuales pueden ser ejercidos por la o el supervisor de campo. Lo ideal será que evalúe las características de cada tipo de liderazgo e identifique cuál posee usted, cuál puede aprehender e implementar ya que le serán de mucha utilidad en distintos momentos del trabajo de campo.

Recuerde que, aunque usted sea la persona líder del grupo, esto no le da derecho de humillar, maltratar o sentirse superior a los demás. Todos son personas que merecen respeto y buen trato, no deben propiciarse ni permitir este tipo de comportamientos en su equipo de trabajo.

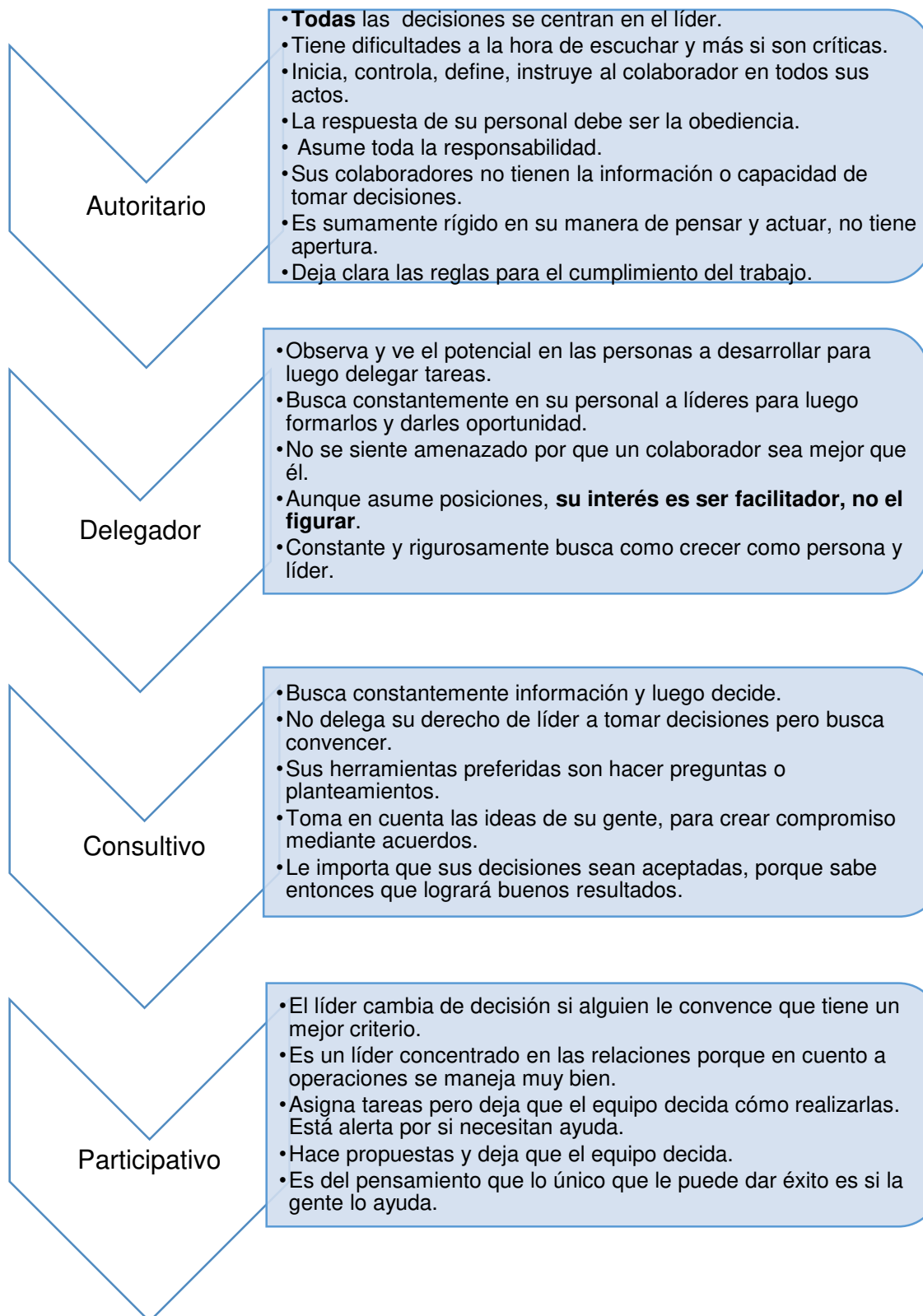
Es así como los estilos de liderazgo se caracterizan en:

Figura6

¿Qué tipo de supervisor o supervisora líder 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, aproveche las mismas para reflexionar sobre las fortalezas, las facilidades que se tiene como líder, así como las áreas en las que debe trabajar y mejorar.

Un buen líder ejerce distintos tipos de liderazgo según la situación que se presente, por lo que podemos determinar que no hay un estilo mejor que otro o que alguno sea malo per se, si no que se debe moderar los estilos de liderazgo según la situación que se presente.

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. Será fundamental que usted como líder de su grupo 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:

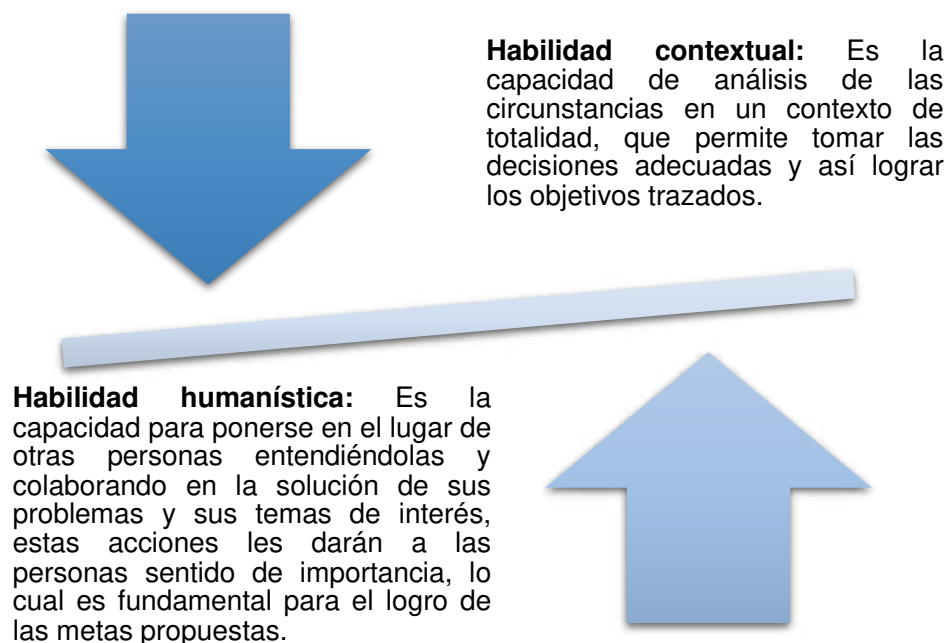
- Informar acerca de precauciones y acuerdos al viajar en los vehículos asignados.
- Prever y comunicar acerca de posibles riesgos en las UPM visitadas: zonas delictivas, animales peligrosos, desastres naturales, entre otros (se recomienda consultar la caracterización de las UPM que usted visitará y 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, internet y parqueo, que permitan una estancia adecuada para el equipo de trabajo.

En caso que se encuentren de gira, al terminar la jornada, usted y su equipo de trabajo pueden disponer de su tiempo libre. No obstante, recuerde a su personal que continúan siendo funcionarios y funcionarias del INEC y deben mantener un comportamiento apropiado incluso en su tiempo libre, esto con el fin de prevenir que se cometan conductas inapropiadas que puedan ocasionar problemas, perjudicar la labor del día siguiente y lo más grave, afectar negativamente la imagen de la institución.

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, algunas de estas son:

Figura 7

Habilidades de la Supervisión



Aunado a la comunicación asertiva se identifica otro elemento importante el cual usted como persona supervisora debe tomar en consideración para lograr una correcta dinámica del grupo, al trabajar por tantas horas con las mismas 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 tener que solucionar un problema que pudo evitarse. Es por ello que, como un buen líder de grupo, usted debe procurar **no tomar a la ligera algún comentario o actitud** de algún miembro del equipo de trabajo ya que a la larga puede acarrear en 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**, 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 son una herramienta que puede utilizar con su grupo de trabajo en caso de ser necesario:

Figura 8

Aspectos por 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 debe entenderse que en un conflicto la

idea no es que una de las dos partes gane, sino en centrarse en cómo llegar a un punto de acuerdo.

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:

- No atacar a la persona
- Regresar a las necesidades de las personas.
- Reconocer diferencias individuales.
- Apertura para adaptar nuestra posición y actitudes a la luz de la información.
- Centrarse en cómo llegar al acuerdo no en buscar culpables.

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 o dificultad del mismo, ya que esto le permitirá propiciar un buen ambiente de trabajo y fortalecer su habilidad de liderazgo. 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 supervisión general y su jefatura directa. El hecho que un conflicto sea una posibilidad de aprendizaje no significa que no pueda aprender de otras personas que pueden tener mayor conocimiento o experiencias previas 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 recabar toda la información posible de las partes involucradas, además de permitir que la persona exprese cómo se siente con respecto al conflicto. Valide la emoción, aunque no apruebe el pensamiento de la persona que está exponiendo las razones de su punto de vista. Validar la emoción es ser consciente que a pesar de no pensar igual o no estar de acuerdo con la acción, se entiende que para la otra persona puede ser algo muy significativo.

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 trate de entender a la otra persona, escuche lo que esta tiene que decir, no juzgue inmediatamente, evite sobreponerse cuando la otra persona aún habla, cuando él o ella haya terminado de expresar su opinión, es el momento que usted manifieste su postura sobre la situación que generó el conflicto.

Con respecto a la **asertividad apropiada**, debe ser entendida como la capacidad de expresar sentimientos, opiniones y creencias en forma adecuada en el momento y lugar oportuno respetando los derechos propios y los de los demás, para ello es importante conocer esos derechos y también las responsabilidades que tienen todas las partes involucradas en la interacción. 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 hacen tendrán gran incidencia en la forma de percibir y entender la situación, ya que dependiendo de la manera que se haga podrían alterar o poner a la defensiva a la otra persona. Para ello es importante que usted deje claro cómo se siente al respecto o qué 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 conflictiva. De manera tal que si surge un comentario negativo usted podría contrarrestarlo tratando de ver algo positivo en la situación.

Con respecto a la jerarquía (supervisión) que usted tiene sobre el grupo debe ser utilizado de la mejor manera para dirigir y brindar apoyo, para mantenerse informado sobre el trabajo desempeñado por aquellas personas que se encuentran bajo su responsabilidad, para velar por la excelencia y calidad del trabajo, mantenga

siempre un espíritu de cooperación con mira 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 su resolución. 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 y como se ha mencionado reiterativamente, escuche todas las partes involucradas en la situación.

Procure enfocarse en solucionar las necesidades que se requieran para dar fin al conflicto y no en las posiciones que se toman ante la problemática ya que eso no es lo primordial. Intente identificar áreas en común o puntos neutros en la discusión que puedan ser tomados para enfatizar y como punto de partida para lograr acuerdos. Como persona líder encargada de la resolución del conflicto procure mantener, hasta donde sea posible, una posición neutral con las partes, además es importante ser creativo y pensar en distintas opciones para solucionar la problemática, entre más opciones pueda ofrecer 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 y no olvide que debe comunicar la situación a supervisión general y además anotar en la bitácora los hechos que ocurrieron y los acuerdos que lograron.

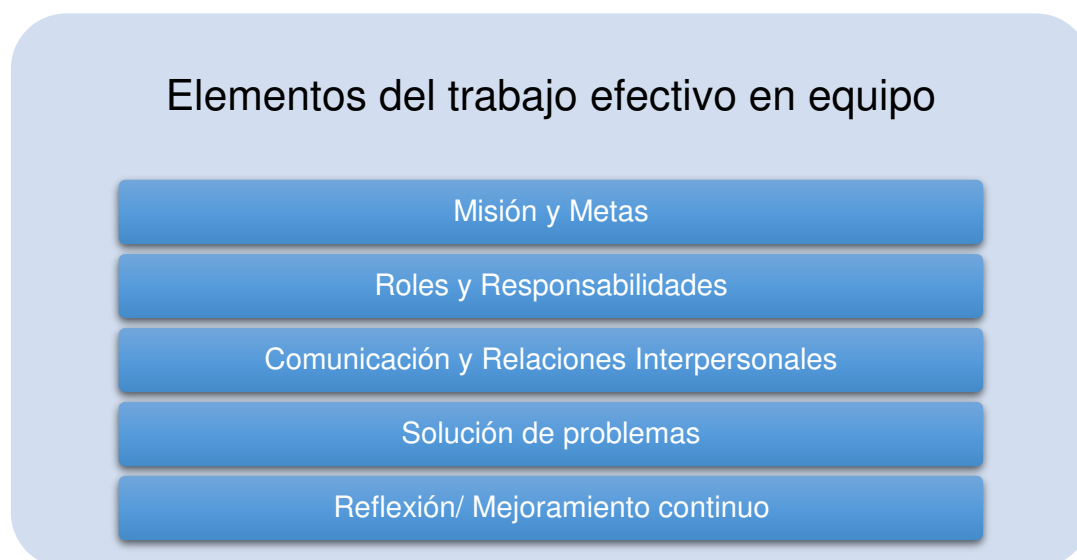
Como supervisor o supervisora de campo, la **mediación** (ver glosario) es una herramienta que tendrá que utilizar en algún momento con el grupo. Desde donde ir a comer hasta un conflicto entre miembros del equipo. Es así como la actitud que se asuma en el proceso de mediación permitirá que las partes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

Es importante que muestre apoyo y que las partes involucradas vean que existe un interés genuino en buscar una solución, 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 atinados la resolución del conflicto. Por último, recuerde la perspectiva de gana/ganar en donde ambas partes al final puedan ganar en la solución del mismo.

Por otra parte, un factor fundamental de la relación del grupo de trabajo es aprender a **trabajar en equipo**, es por ello que como parte de la supervisión debemos fomentar esta práctica de manera sana en el grupo. A continuación, algunos elementos que debe tomar en cuenta con respecto a su relación de supervisora o supervisor con su equipo: personas entrevistadoras 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 grupo de trabajo. Es necesario que usted como persona encargada transmita la misión del INEC y formule una que dirija su labor

diaria. Con respecto a las metas a alcanzar estas se pueden realizar por día, semana o por el tiempo que se esté laborando.

El establecer y comunicar la misión y metas del trabajo puede consolidar en su equipo el compromiso y unión de grupo donde todos y todas se esfuercen por alcanzarlas y cumplirlas.

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 consideración para que el equipo de trabajo pueda funcionar de manera efectiva. Todos los miembros del grupo deben tener claro sus responsabilidades para que las metas que se plantean puedan lograrse de manera positiva y eficaz.

Es fundamental que cada uno asuma su rol y lo ejecute de la mejor forma posible, su responsabilidad como supervisora o supervisor 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 todas las personas que conforman el grupo y el transmitir de manera propositiva y asertiva sus ideas e indicaciones resultará vital para un buen funcionamiento del grupo de trabajo.

Recuerde que más allá de compañeros de trabajo, también son seres humanos que tienen problemas y situaciones fuera del horario laboral, por ello procure crear buenas relaciones interpersonales con todos los miembros del equipo, ya que

compartirán mucho tiempo y experiencias juntos. A pesar de las diferentes personalidades, gustos o intereses que existen en el grupo, estas no deben ser una limitante para establecer relaciones interpersonales basadas en la cordialidad, respeto y armonía entre todas y todos los integrantes del equipo.

Genere espacios que permita a cualquier miembro del grupo brindar propuestas de mejora o inquietudes, sin embargo, indique que las mismas deben 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.

En el caso de la solución de problemas, recuerde que usted como líder debe buscar la mejor solución de acuerdo con 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 de la labor diaria.

2.4 Recomendaciones para el manejo de situaciones en el campo

Siempre con el objetivo de lograr el mejor trabajo de las y los entrevistadores, usted como persona supervisora debe tener presente las siguientes recomendaciones:

<p><i>¿Cómo conozco a mi personal entrevistador?</i></p>	<p>Para dirigir eficientemente al personal a cargo, conózcalo y entienda su personalidad a través de la observación y la plática. 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 ni construya ideas partiendo de comentarios de terceros.</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 la persona 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. Toda indicación tiene una razón de ser, si es necesario comuníquelo a la persona por qué o la importancia de lo que usted está solicitando.</p> <p>El supervisor o la supervisora 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; esta 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 el equipo se pone 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 su equipo de trabajo en la toma de decisiones; esto tiende a crear el entusiasmo que facilita un trabajo duro o hace posible</p>

	efectuarlo en un plazo más corto.
<i>¿Cómo tomar la mejor decisión?</i>	<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. Esté 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>
<i>¿Cómo llamar la atención a algún miembro del equipo?</i>	<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>
<i>¿Cómo resolver las quejas?</i>	<p>En una situación de conflicto o problema entre personas o grupos, se recomienda proceder de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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).

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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>
<i>¿Qué debo hacer si un miembro de mi equipo es mordido por un perro?</i>	<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>
<i>¿Qué debo hacer si ocurre un accidente automovilístico?</i>	<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>¿Qué debo hacer en caso que suceda un incidente con el vehículo institucional?</i></p>	<p>Si el carro se queda varado debe comunicarse con la persona encargada de la Unidad de Transportes y reportar la situación a supervisión general. Debe dar tiempo para que le faciliten una solución, si el hecho ocurrió camino a la UPM o dentro de ella, el operador móvil debe quedarse resguardando el vehículo, si las condiciones lo permiten el resto del grupo debe dirigirse a la UPM para iniciar su trabajo y no generar mayores rezagos en el mismo.</p> <p>En caso que ocurra una eventualidad menor, que se estalle una llanta por ejemplo, debe buscar un lugar donde pueda repararse ya que el INEC cubre dichos gastos, por ello la persona supervisora debe cancelar el costo, solicitar factura y llenar un comprobante de pago para el posterior reintegro de su dinero.</p>
<p><i>¿Qué debo hacer en caso que suceda un incidente con el vehículo alquilado?</i></p>	<p>Debe comunicarse de manera inmediata con el Renta Car, no realice reparaciones por su cuenta, en la agencia le brindaran el soporte que requiere a la mayor brevedad posible. Notifique la situación con supervisión general, al igual que el caso anterior, si es un problema que implica esperar mucho tiempo, busque la manera de poder continuar con su trabajo mientras se soluciona.</p> <p>Si la llanta sufre un daño que amerita un cambio completo, debe llamar al Renta Car y ellos se harán cargo, si por el contrario es una eventualidad menor, proceda como en el caso anterior, cubriendo el costo y llenando el comprobante de pago.</p>
<p><i>¿Cómo debe ser la comunicación con el operador de equipo móvil?</i></p>	<p>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 la persona líder de grupo y esto debe transmitirlo de una manera asertiva al chofer. Recuerde que el</p>

	<p>operador de equipo móvil es una parte fundamental del grupo y que él es un apoyo trascendental para su labor como supervisor o supervisora.</p> <p><i>Recuerde que sea carro institucional o alquilado debe llenar el reporte de eventualidades de vehículos de trabajo de campo (anexo 6 punto 7)</i></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 las personas entrevistadoras y operador de equipo móvil que tendrá a su cargo. Es por ello, que si bien es cierto todas y 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 y el ambiente en el 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, quien enfermó 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. Es necesario considerar si la persona requiere asistencia, en caso de no requerir asistencia no se justifica la permanencia de otro miembro del equipo en el centro médico.</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 persona entrevistadora le comenta una situación de acoso procure que se encuentre en un lugar en el que pueda sentirse 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 correspondiente.</p>
<p><i>¿Qué debo hacer cuando hay una huelga?</i></p>	<p>Debe estar siempre atento a los medios de comunicación para conocer los lugares y vías afectadas, si usted se encuentra en un lugar de ellos debe establecer un Plan de Acción con estrategias que le permita continuar con sus labores.</p> <p>Además, debe comunicarse con supervisión general e informarle la situación que está ocurriendo y el Plan de Acción que ha diseñado, es importante que lo tenga por escrito y se los envíe mediante correo electrónico, si en el momento no lo tiene de esta manera porque ha sido un hecho repentino, una vez atendido y solucionado se recomienda que proceda a escribirlo y enviarlo, esto será un respaldo de las acciones tomadas para atender el percance.</p> <p>En caso de ser necesario tener que realizar un cambio en el plan de trabajo, antes de hacerlo debe comunicarse con supervisión general para discutirlo en conjunto.</p>
<p><i>¿Qué hacer en caso de inundaciones o desastres</i></p>	<p>Lo primero que se debe hacer es resguardar la seguridad de todo el equipo, busque siempre mantenerse en un lugar seguro. Manténgase informado con los medios de</p>

<i>naturales?</i>	comunicación y con las instituciones pertinentes con el fin de conocer el avance de la situación, este atento a cualquier aviso; debe tener siempre una comunicación activa con supervisión general y en caso que se requiera con la persona encargada del proceso de Recolección de Datos; acate cualquier indicación que reciba por parte de supervisión general, es importante que siempre espere las indicaciones nunca actúe por su propia cuenta, ya que podría poner en riesgo su integridad física y la de su equipo. Recuerde que ante estas situaciones las personas suelen reaccionar de diferentes maneras, por ello es importante que se procure siempre mantener la calma, ser pacientes y tratar de tranquilizarse ante los hechos.
-------------------	--

Reflexione

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

Actividad de Repaso/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 con sus capacidades:
- i. Consultivo
 - ii. Participativo
 - iii. Delegador
 - iv. Autoritario

2. *Respuesta breve. Señale la respuesta que considere pertinente de acuerdo con 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. _____

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, manejo del resultado de entrevista. etc. Es por ello que esta unidad fue dividida en tres momentos claves: las labores técnicas previas, durante y posteriores al trabajo de campo.

3.1 Labores técnicas previas al proceso de recolección de la información.

Como parte de las labores que deben realizarse antes de salir a campo se encuentran las siguientes:

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

Cada persona supervisora 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 dado para cada encuesta.

Se recomienda que en la programación del primer día se contemplen las UPM en las que se considera que hay personas de fácil acceso, es decir, que se encuentran en sus viviendas o que es relativamente más sencillo poder localizarlas, esto para propiciar un buen desempeño del personal entrevistador. Para los lugares donde el grupo deba hospedarse, se recomienda realizar primero las UPM más cercanas al lugar de hospedaje y luego los más lejanos, así se dispone de más tiempo para recuperar entrevistas pendientes.

Para la programación se cuenta con información por UPM en cuanto a la cobertura,

tiempos de traslado, hoteles, 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, además si es posible y se encuentran disponibles se puede consultar las bitácoras utilizadas en las encuestas anteriores, con la salvedad que es de consulta y ayuda para obtener una visión más amplia del lugar que se visitará.

En caso de requerir algún cambio en el plan de recorrido debe justificarlo con supervisión general y a la persona encargada del Proceso de Recolección de Datos, una vez aprobado se debe entregar al encargado(a) de Recolección de Datos, tanto en formato electrónico como impreso y conteniendo las UPM asignadas.

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 (Grupo X)”** (Ejemplo: Plan Grupo 2)
- Cada hoja se denominará con **Grupo y número-Área o zona según corresponda.** (Ejemplo: Grupo1)

Estas indicaciones aplican cuando usted como persona supervisora debe diseñar su propio Plan de Recorrido, en algunos proyectos a usted se lo darán ya elaborado, pero es su responsabilidad revisarlo tomando en cuenta los elementos anteriormente mencionados. Supervisión general se lo entregará para que usted lo revise, se lo pueden enviar en formato digital, por ello una vez ya revisado debe imprimirlo y entregar una copia a supervisión general, una para la persona encargada del Procesos de Recolección de Datos, una para otra persona de oficina (que se le indicara en su momento a quien) y una copia para usted la cual debe adjuntar a la bitácora; recuerde que todas estas fotocopias deben estar debidamente firmadas. El programa se debe cumplir fielmente y sólo en caso de imprevistos puede variarse, pero antes debe notificarlo a supervisión general y esperar que se apruebe ese cambio.

3.1.2 Preparación de los materiales de recolección de datos

a. **Material cartográfico**

Una vez recibida la lista de UPM seleccionadas a su cargo, es necesario que usted proceda a revisar la cartografía existente para el lugar de trabajo que le corresponde, se debe verificar si se encuentran cargados los mapas en la tableta y que se visualizan de manera adecuada.

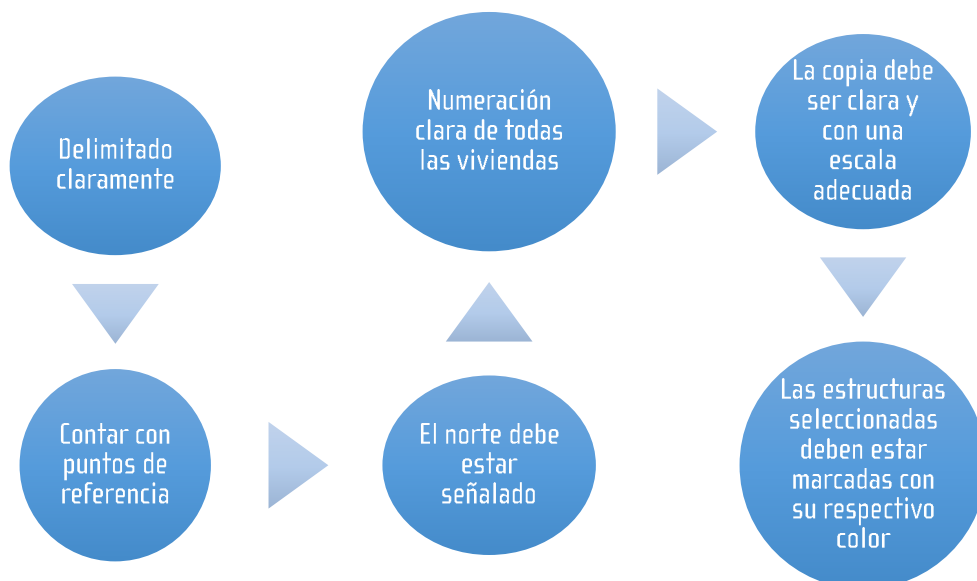
Para el levantamiento de la información de las encuestas se puede utilizar dos tipos de material cartográfico, según la fase de selección de la muestra, es decir en algunas encuestas se contará con un levantamiento cartográfico previo por lo que el mapa reflejará las viviendas seleccionadas y en otros casos principalmente las encuestas especiales se utiliza una imagen satelital y cuadrantes donde las viviendas se seleccionan en campo.

Todos los insumos cartográficos deben tener de forma clara una delimitación e identificación de las UPM seleccionadas, es importante prestar atención especial a las UPM de difícil acceso. En caso de contar con mapas y listados verifique tener todos los que corresponden a su carga de trabajo, en las operaciones estadísticas que no exista levantamiento previo (puede consultar el Instructivo de Selección para obtener más detalles), verifique que el material entregado contenga información clara y en la medida de lo posible legible, asimismo, el material que cuente con la ubicación, numeración de viviendas, vías o rutas de acceso al mismo, que señale el norte, debe revisar que estos elementos estén correctos.

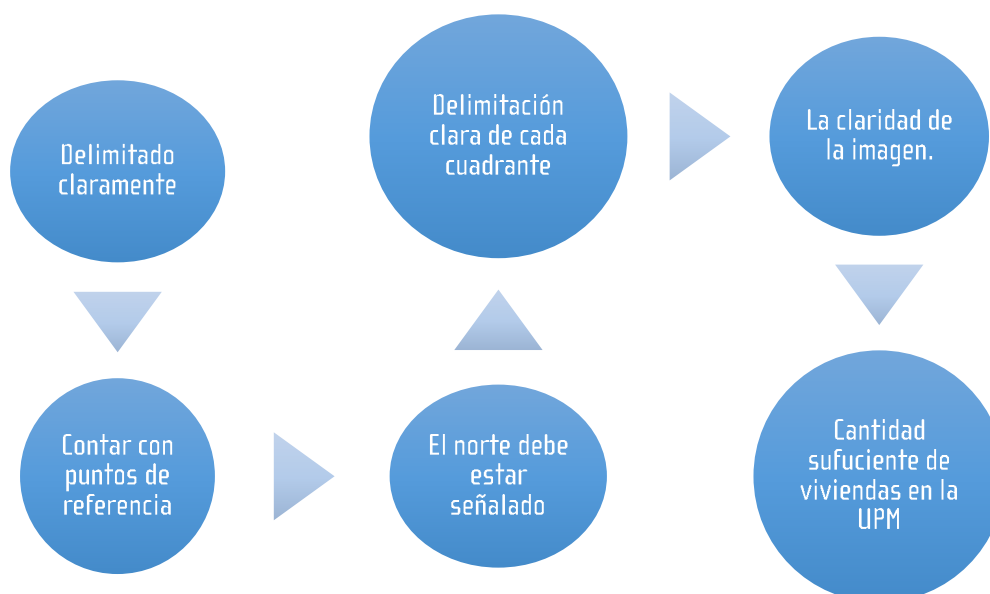
En caso que el insumo cartográfico incluya el levantamiento de viviendas y estructuras se debe cumplir el procedimiento de revisión, considerando los siguientes puntos:

Figura 11

Guía para revisión de mapas con levantamiento cartográfico previo.

**Figura 12**

Guía para revisión de mapas sin levantamiento cartográfico previo.



b. Registro de Estructuras

Este apartado aplica para los casos donde hay levantamiento cartográfico previo, 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:

Instrucciones para revisión de listados

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.

Al revisar la cantidad de viviendas seleccionadas recuerde que si hay un número menor o mayor indíquelo a lápiz en la parte superior de la carátula del REV y entregelo a la persona designada del Proceso de Recolección de Datos 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 de Recolección de Datos.

Cualquier duda que se tenga con respecto a la selección de la muestra, canalizarla a través de la persona designada por el proceso de Recolección.

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

c. Computadora y tableta

Se dispondrá de una computadora para la revisión y transferencia de los cuestionarios y dependiendo de la cantidad de personas entrevistadoras se contará con tres o cuatro tabletas, de las cuales dos o tres, dependiendo, serán utilizadas para la recolección de información por parte del personal entrevistador y una será utilizada por usted para la ubicación de las UPM, punteo de viviendas, transferencia cartográfica y realizar la transferencia de datos desde campo.

Se recuerda que cada persona es responsable de su propio activo, debe aprenderse el número del mismo, tener los cuidados respectivos y mantener el orden de los accesorios de cada tableta. En caso daño del equipo por negligencia o por los parámetros establecidos por la Unidad de Proveeduría la persona deberá cubrir el costo del activo según la normativa del INEC.

d. Cartapacios y cuestionarios

Se dispondrán los cartapacios necesarios para el resguardo de los listados, se recomienda manipular un solo cartapacio con los que requiere por día de trabajo incluyendo los mapas de UPM con entrevistas pendientes (en caso que los tenga en físico). Igualmente puede disponer de los cartapacios para almacenar cuestionarios en papel y que sean de fácil acceso, esto en caso que se presente un incidente con la tableta y requiera realizar la entrevista 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 proceso de recolección

Una vez seleccionado el personal entrevistador y conformados los grupos de trabajo, en el curso de preparación se dispondrá de un espacio de reunión para generar un primer acercamiento de la o el supervisor con su nuevo equipo de

trabajo, esta actividad se considera como una de las que enmarcan el inicio del trabajo de campo.

El objetivo de esta fase es resolver dudas que hubiesen quedado al final del curso y familiarizar al personal entrevistador y al chofer 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 reunión de grupo es importante debido a que se establecen los lineamientos de trabajo, se señala el tiempo de obtención de información para cada UPM y todos aquellos puntos que se estimen significativos para el buen desarrollo del operativo de campo, este mismo día se les indica la hora a la que se deben presentar en oficina el primer día de trabajo.

Se debe dejar claro todos los aspectos de campo a los cuales se van a enfrentar durante el tiempo de recolección de datos, incluyase horarios de trabajo, horas extra, disciplina, forma de trabajar, los lugares a hospedarse en caso de requerirse, entre otros. También, aproveche este primer espacio de acercamiento para ir conociendo a su nuevo equipo y que se vayan conociendo entre ellas y ellos mismos, por lo que una vez que les haya comentado un poco sobre algunas labores técnicas, también indague sobre algunos gustos, enfermedades o alergias que puedan presentar, solicite un contacto de emergencia, entre otros aspectos que considere pertinentes, se recomienda elaborar una pequeña lista con los principales temas que quiera abarcar durante ese espacio.

Por otra parte en 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 de 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 de cada UPM, se va registrando el avance y cobertura del grupo de trabajo de las localidades asignadas.

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

3.2.1 Inicio de las labores

Desde el primer día de la encuesta debe corroborar y velar por la asistencia y puntualidad del personal entrevistador ya que es el momento más propenso a llegadas tardías, ausencias o deserciones, en caso que se presente alguna de estas situaciones debe comunicarlo de manera inmediata a supervisión general.

Debe trasladarse con el equipo a las UPM programadas para ese día de trabajo, para ello debe verificar la ubicación correcta de la UPM y puntos de referencia que le permitan llegar a ella, puede hacer uso de herramientas electrónicas como el orux maps, en caso que cuente con él, o bien waze o google maps. Si se encuentra cerca del lugar, pero no ha logrado ubicarlo con claridad puede consultar a personas vecinas de la zona; una vez en la UPM realice un recorrido breve de reconocimiento.

Este inicio contempla que la persona supervisora 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 las y los entrevistadores deben contar con este apoyo permanentemente.

Se deben realizar las entrevistas sólo en las viviendas seleccionadas, por eso le corresponde a la persona supervisora ubicar al equipo de trabajo en las viviendas correspondientes. Ante ello se establece como indicación de acatamiento obligatorio que se acompañe hasta la vivienda al personal entrevistador.

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 supervisión general y el departamento

de cartografía para que se analice el caso, recuerde que todos tienen el material cartográfico de manera digital.

Al momento de localizar las viviendas recuerde que se respeta la ubicación de la estructura en el mapa por encima del nombre que viene en el listado (en caso que se cuente con el mismo), es decir buscamos la estructura no a las personas que según el listado habitan en ella, este es solamente una guía para facilitar la ubicación de las viviendas seleccionadas.

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, debe especificar con más detalle la ubicación de la estructura para la visita posterior y recuerde que en caso de tener que registrar visitas debe hacerlo en la tableta.

Seguidamente, ubica al personal entrevistador en la vivienda correspondiente, procede a presentarse ante el informante y así sucesivamente hasta terminar la UPM.

Recuerde que el operador móvil también es parte importante del equipo, por ello se recomienda que se mantenga una relación cordial y respetuosa con él, ya que es un apoyo importante para el óptimo desarrollo de las labores.

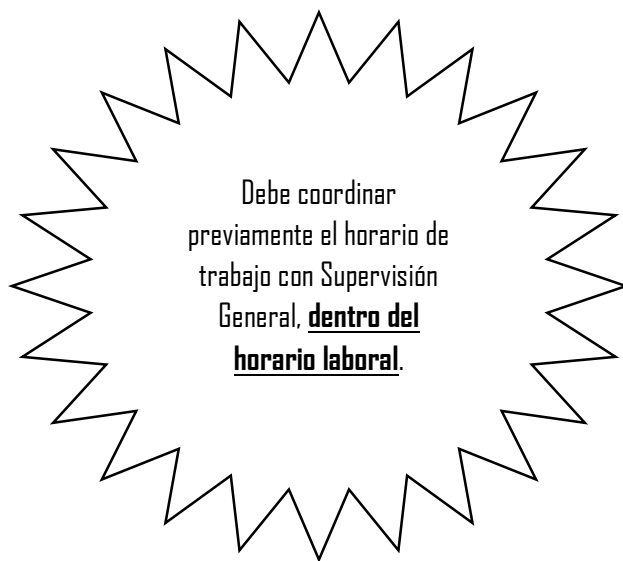
En el caso de SICAD deberá indicarle previamente al entrevistador(a) cual es la UPM, posteriormente el número de estructura y pedirle a la persona entrevistadora que le indique cual cuestionario seleccionó a modo de corroboración, con el fin que no se cometan errores a la hora de identificar la entrevista.

3.2.2 Horario laboral

El horario establecido para iniciar labores según el Reglamento Institucional es a partir de las 6:00 am y hasta las 11:00 am; usted como persona supervisora, con previa coordinación con supervisión general, puede establecer la hora de entrada de su grupo de trabajo y debe informarle al personal entrevistador y chofer a más tardar el día antes que finalice la jornada laboral.

La posibilidad que se brinda para establecer la hora de entrada es porque usted que está en campo va conociendo la dinámica de trabajo que se va desarrollando, fundamentado por la carga de trabajo, cantidad de entrevistas pendientes, y lugar de trabajo, por ello debe implementarlo para que favorezca y mejore la calidad y cantidad de trabajo. Entre los elementos que puede tomar en cuenta para establecer el horario serían las citas con informantes, la distancia de la UPM, las características de la UPM que deben visitar.

Además, hay que considerar que obedeciendo la naturaleza y cantidad de carga de trabajo del proyecto que se esté realizando, no necesariamente todas las personas del grupo tendrán el mismo horario, esto puede variar dependiendo de las citas, por ejemplo si una persona entrevistadora tuvo que programar una cita para las 8:00 am, esa persona puede ingresar temprano y se valora si se requiere el apoyo del chofer y puede que la o el supervisor entren temprano y que los demás entrevistadores entren a las 10:00 am, en caso que se encuentren laborando cerca del centro de operaciones o del hotel, usted debe estar seguro que no exista la posibilidad de rescatar alguna otra entrevista a esa hora ya que necesitará más personal o bien usted mismo puede rescatar esa entrevista pendiente. Lo mismo aplicaría para la hora de salida, si sólo una o dos personas están realizando una entrevista y ya no hay posibilidades de rescatar más, están cerca del centro de operaciones y hay un entrevistador sin hacer nada en el vehículo se puede ir a



dejarle al hotel, al INEC o bien finalizar la jornada, tomando en cuenta en primer lugar la ubicación y el tiempo de traslado.

Asimismo, otro aspecto que debe tomar en cuenta es cuando existe la posibilidad de recoger o dejar al personal entrevistador de camino, es decir que no lleguen hasta las instalaciones del INEC todos los días, cuando esto sucede, la hora de entrada debe ser la que esa persona ha sido convocada, por ello usted debe prever y estimar los tiempos de manera correcta.

Para el regreso si se quedan de camino, la hora de salida será cuando se bajan del vehículo, por ejemplo, se bajó del vehículo a las 7:30 p.m. esa va a ser su hora de salida, usted no puede reportar que fue a las 8:00 pm, ya que estaría reportando horas extra y viáticos (en caso de tenerlos) que no le corresponden, esto puede acarrear en procedimientos administrativos para las personas involucradas ya que están liquidando fondos públicos bajo declaración jurada información falsa.

Cabe señalar que los días que inicia y termina la gira, todas las personas deben llegar a las instalaciones del INEC, no se pueden hacer paradas de camino para recoger o dejar maletas. En caso que implemente la modalidad de recoger o dejar personas en el camino, debe tomar en cuenta que la ruta por la que transitará el operador de equipo móvil, será aquella que resulte más conveniente y razonable para la Institución, en cuanto a distancia y tiempo no puede desviarse para ir a dejar a una persona a cierto lugar. Ocasionalmente y por motivos de fuerza mayor, y debidamente justificados y aprobados por la jefatura inmediata se podrá variar la ruta habitual establecida y es prohibido dar información falsa.

*Recuerde llevar un control
estricto y ordenado registro de
horario en su bitácora y
documentos de control.*

3.2.3 Control y seguimiento de la muestra seleccionada

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

lineamientos en los casos que cuente con mapa y listado que contengan las viviendas previamente seleccionadas:

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 estructuras y en el mapa las viviendas seleccionadas para la entrevista.

Se entrevista según el número de estructura, no según nombre de jefatura de hogar: en caso de que la persona que aparece bajo el nombre de la jefatura del hogar 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 supervisión general o bien con el departamento de cartografía, lo más sabio en todo caso es realizar la entrevista y poner las observaciones en el cuestionario acerca de la duda que se tuvo, para que sea valorada en oficina.

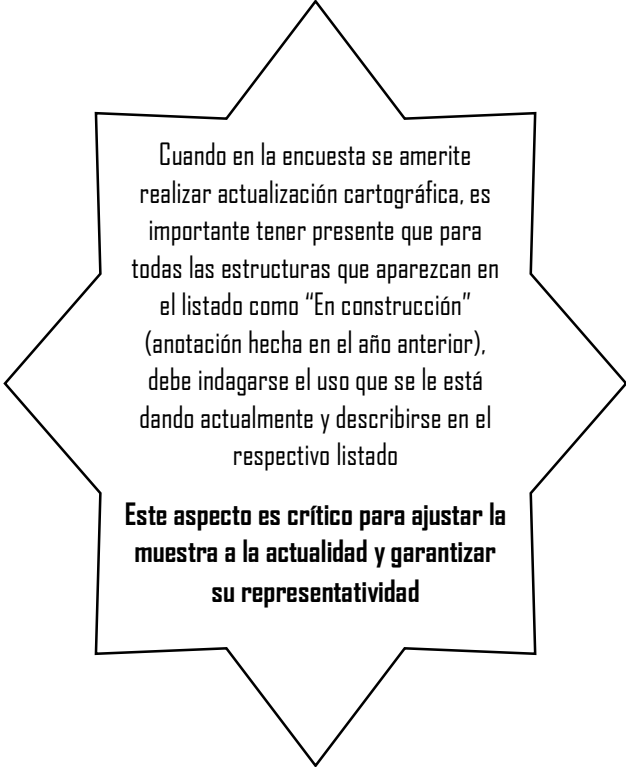
Otra de las responsabilidades como persona supervisora es llevar un control y registro de las entrevistas completas, pendientes y otros resultados en su bitácora, por su parte en oficina se llevará un control de estos resultados que permitirán ir midiendo el avance de su trabajo.

3.2.4 Supervisión de entrevistas

Es necesario acompañar a las personas entrevistadoras en sus primeras entrevistas, 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 necesaria, sino también que el personal supervisor evalúe el manejo de la técnica de entrevista y el llenado del cuestionario por parte de las y los entrevistadores a cargo. Si observa errores o deficiencias, reúnese con ella o él en privado y realice las observaciones, correcciones y ajustes pertinentes.

Se recomienda mantener la supervisión de entrevistas hasta que se alcance el nivel necesario y la persona haya cumplido con las correcciones solicitadas. Si en la supervisión de entrevistas y la revisión de los cuestionarios, se observan deficiencias del personal entrevistador y los esfuerzos de la o el supervisor por eliminarlas no dieran resultado, debe ser reportado a supervisión general. **Recuerde llevar un registro en su bitácora de los esfuerzos realizados por mejorar ese desempeño, debe realizar un reporte enviarlo a sus instancias superiores para que sean tomadas las medidas pertinentes, asimismo debe establecer y responder los planes de acción para cada situación ya que en cualquier momento se le puede solicitar.**

3.2.5 Recorrido de la UPM y actualizaciones



Cuando en la encuesta se amerite realizar actualización cartográfica, es importante tener presente que para todas las estructuras que aparezcan en el listado como "En construcción" (anotación hecha en el año anterior), debe indagarse el uso que se le está dando actualmente y describirse en el respectivo listado

Este aspecto es crítico para ajustar la muestra a la actualidad y garantizar su representatividad

En los casos que se deba realizar actualización cartográfica, la persona supervisora deberá recorrer la UPM 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 próximas encuestas 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 y Viviendas".

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

Complementariamente debe actualizar el registro 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 listado y del mapa es responsabilidad de la o el supervisor, nunca debe delegar esta labor al personal entrevistador.

Tome en cuenta que al enviar una UPM a actualizar o bien sustituir, debe justificarlo debidamente y es una decisión que debe estar avalada previamente por supervisión general, por ello en caso que existan cambios importantes o sea una UPM con un alto riesgo, debe comunicarle la situación a supervisión general.

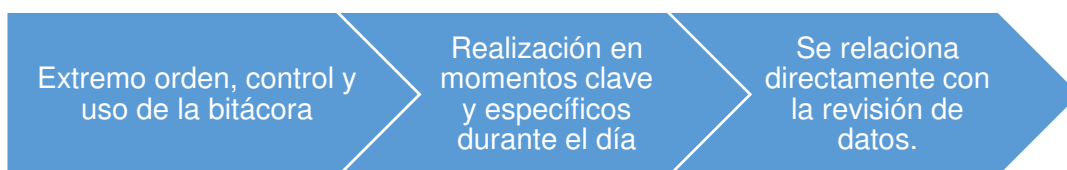
3.2.6 Transferencia de datos

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 el programa utilizado _____, estas son: 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, de no poder hacerlo debe informar a supervisión general la razón por la que no lo haya hecho, ya que en oficina se realizan controles diarios en función de lo transferido en campo a fin de ir midiendo su transferencia y cantidad de trabajo realizado, se le llamará en caso que incumpla con el envío diario de datos.

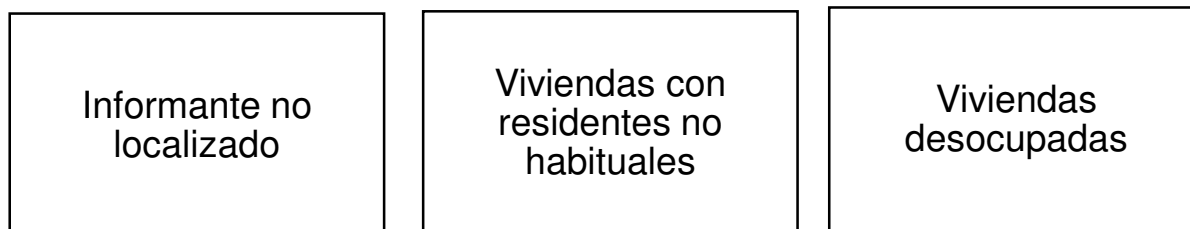
3.2.7 Integridad de la muestra

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

El supervisor o supervisora 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 personal entrevistador.

Recuerde que en caso de encuestas donde no se cuente con levantamiento cartográfico previo, no se debe tener problemas de marco, como viviendas desocupadas, por ejemplo.

Algunos casos de falta de respuesta se presentan principalmente en estas categorías:



En el caso de rechazos, **es obligación de la persona supervisora** visitar personalmente estas viviendas y tratar de realizar la entrevista, explique la importancia que tiene para el país la información que se recolecta de los hogares, indique que el personal se adecua a los horarios y modalidades del hogar esto como manera de facilitar la obtención de la entrevista. Sólo después de que estas gestiones resulten infructuosas se considerará el caso como rechazo, debe indagar por qué la persona no accede a brindar la información, esto con el fin de caracterizar los tipos de rechazo que se presentan en campo, al dar este resultado en la tableta debe añadir una observación detallada que explique la situación que ocurrió. Por tanto, debe quedar claro que solamente la persona supervisora es la única que puede asignar un rechazo, usted debe verificar que realmente lo sean, ya que en determinado momento supervisión general podrá ir a verificar en campo estos resultados. En dado caso que tenga duda sobre la situación que enfrenta y sea un

posible rechazo coméntelo con supervisión general para confirmar el resultado.

En los últimos años se ha hecho un gran esfuerzo por diferenciar en el resultado de entrevista las viviendas transitorias de las viviendas con Residente No Habitual (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 las y los entrevistadores reporten alguna vivienda de uso transitorio o viviendas con RNH, usted debe verificar esta situación. En las viviendas con RNH asegúrese si realmente todos los miembros del hogar son residentes no habituales y recuerde solicitar el nombre del jefe(a) del hogar para consignarlo en el listado o REV.

Reporte de integridad de la muestra o Control de Transferencia en ENAHO

Reportes

SAES ENAHO

Formulario: Selección de Reportes

Reporte: 3. Integridad de la Muestra (ENAHO)

Sistema Administrador de Entrevistas para Supervisores

Usuari@: JESSICA CARDENAS BOHORQUEZ

Archivo: BaseArea-Marzo19-12.58h-CARMEN-4658.db

Año: 2018

Atrás

1 of 1

Find | Next

Área de Censos y Encuestas
Encuesta Nacional de Hogares
Proceso de Trabajo de Campo

Integridad de la Muestra (ENAHO)

ÁREA/ZONA: SAN_JOSE

SUPERVISOR(A): JESSICA CARDENAS BOHORQUEZ

Fecha: 22/05/2018 01:44 p. m.

Fecha	Día	UPM	Carga Asignada	Carga Transferida	Sin Iniciar	Volver Luego	Hog 2 o más	Hog 2 Sin Transferir
15/03/2018	Jueves	10000007	12	12	0	1	0	0
15/03/2018	Jueves	10000008	12	5	7	1	0	0
16/03/2018	Viernes	10000009	12	4	8	0	0	0
TOTAL			36	21	15	2	0	0

Fuente: INEC. Encuesta Nacional de Hogares, 2018.

La imagen anterior responde a un reporte llamado integridad de la muestra o control de transferencia, que tiene como objetivo garantizar que todas las entrevistas sean transferidas en tiempo y forma, manteniendo el principio de oportunidad del dato y es un ejemplo de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), que aplica en su mismo formato para otras encuestas que utilicen el sistema SAES.

Este reporte contrarresta la carga de trabajo asignada con las entrevistas transferidas, es decir permite evidenciar faltantes de información de transferir a oficina que principalmente se dan por falta de orden de la persona supervisora u olvidos involuntarios que de igual modo se traduce como oportunidades de mejora en su desempeño, por ello es indispensable que realice anotaciones de lo que ha revisado y transferido ya que esto le permite tener más orden y mejorar su rendimiento como supervisor o supervisora.

Para el seguimiento de este reporte el personal de oficina los revisará diariamente y se estará contactando en caso de datos o entrevistas faltantes, usted deberá atenderles o indicarles cual es el mejor momento para la revisión de este reporte.

Para un control adecuado de la transferencia se debe utilizar la bitácora y con ello dar seguimiento a situaciones que se presentan con mucha frecuencia en entrevistadores(a) específicos, por ejemplo; hay casos donde el tono de voz y poca amabilidad de alguna persona entrevistadora le disgusta a los informantes, por lo que la mayoría de las entrevistas no son terminadas, generando una gran cantidad de entrevistas incompletas, o bien cuando suelen cometerse en la entrevista errores repetitivos, esto nos genera como supervisores una alerta que debe ser atendida y corregida con la persona entrevistadora.

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.

Si bien es cierto, 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.

Indicaciones en caso de utilizar el programa SAES

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]

c. Control de cobertura

Este documento se utiliza para registrar los resultados del trabajo que los equipos realizan en 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 de recolección de datos, ya que esto permitirá brindar atención y apoyo a aquellos casos que lo requieran de una manera oportuna.

A partir del año 2015, el control de cobertura se genera como un reporte, el cual puede ser consultado por carga de trabajo o por UPM. Debe ser utilizado como herramienta de control sobre el trabajo que realiza como supervisora o supervisor. 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 de que no se le refleje lo transferido es probable que existiera algún error en la transferencia.

Asimismo, dependiendo de la encuesta que se ejecute se obtendrá un control de cobertura por persona y se debe tener una tasa de respuesta por persona que será fundamental como indicador y resultado del proyecto.

Ejemplo de Reporte de control de cobertura por supervisor en el sistema SAES en la ENAHO y ENAMEH respectivamente:



Área de Censos y Encuestas
Encuesta Nacional de Hogares
Proceso de Trabajo de Campo



TC-004: Control de Cobertura Supervisor (ENAH0)

Supervisor(a): XXXXXXXXXXXXXXXX

Área/Zona: LA_UNION

Fecha: viernes, 10 de agosto de 2018

Tasa de Respuesta: 79.63%

Completas: 172

Incompletas:

Avance: 100.00%

Pendientes:

Rechazos: 17

UPM	Total de Viviendas (carga de trabajo)	Total de Entrevistas	Ocupadas				Problemas de Marco								Informante No Localizado (5)	Pendientes		Verificación de Hogares
			Realizadas			No realizadas	RNH	Desocupadas	No existe	Otros usos				Volver Luego		Sin Iniciar		
			Completa(01)	Incompleta(02)	Rehusó(03)	No realizadas por: Informante Ausente, Limitación de idioma o enfermedad, Dificil acceso (04, 06, 07)				Con residentes no habituales (16)	Para alquilar o vender, en reparación, por otro motivo, en construcción, abandono (08, 09, 10, 12, 13)	Demolida, Fusionada, No existe (14, 15, 19)	De uso transitorio (11)				Cambio de Actividad (20)	
11803012	12	12	8		1									3			0	
30104008	12	12	10											2			0	
30104025	12	12	11					1									0	
30301013	12	12	7		2		1							2			0	
30302005	12	12	10					2									0	
30302006	12	12	10		1									1			0	
30302017	12	13	10		2			1									1	
30302020	12	12	9						1					2			0	
30302021	12	12	7		1		1	1						2			0	
30302028	12	12	9		2									1			0	
30302036	12	12	9		2			1									0	
30303017	12	12	8		2									2			0	
30303032	12	12	8		3									1			0	
30304003	12	12	11		1												0	
30304011	12	12	8					1	1					2			0	
30304021	12	12	10											2			0	
30304028	12	12	10											2			0	
30304029	12	12	8						1					3			0	
30308003	12	12	9					1						2			0	
Total	228	229	172		17		2	7	4					27				

Área de Censos y Encuestas
Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares
Proceso de Trabajo de Campo



TC-004: Control de Cobertura Supervisor (ENAMEH)

Supervisor(a): XXXXXXXXXXXX

Carga: SAN_RAMON

Fecha: lunes, 24 de septiembre de 2018

Tasa de Respuesta: 82.42%

Avance: 100.00%

Completas: 129

Pendientes:

Incompletas:

Rechazos: 9

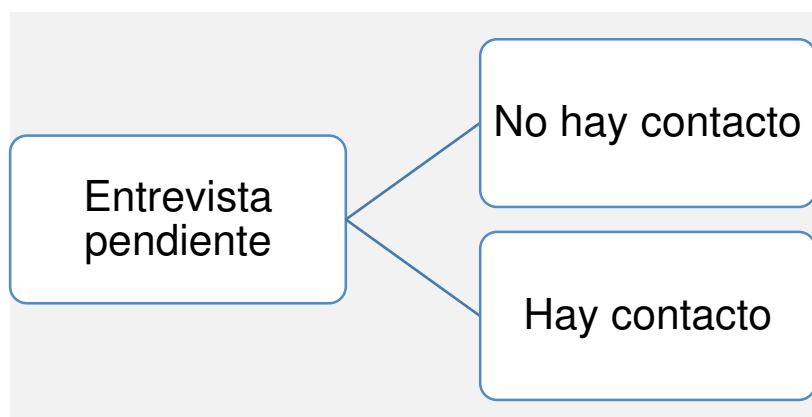
UPM	Total de Viviendas (carga de trabajo)	Ocupadas					Problemas de Marco				Cambio de uso (21)	Informante No Localizado (5)	Pendientes		Verificación	Tasa de Respuesta por UPM
		Realizadas	No realizadas		Rechazo (03)	No realizadas por: Informante Ausente	Para arrendar, vender, en reparación, por desocupación	Duplicada (17)	No existe (19)	Cambio de actividad (20)			Volver Luego	Sin Iniciar		
		Completa(01)	Adicionales	Nuevos	Incompleta(02)											
11601002	4	1	0	0				1				2			0	33.33%
11601004	3	3	0	0											0	100.00%
20201001	3	2	1	0					1						0	66.67%
20201010	1		0	0								1			0	0.00%
20201015	2		0	0					1						0	0.00%
20202007	4	1	0	0					1			1			0	33.33%
20203002	1	1	0	0											0	100.00%
20203010	4	1	0	0				1	1	1					0	100.00%
20203023	4		0	0					1	3					0	0.00%
20204002	3	2	0	0								1			0	66.67%
20204006	5	4	0	0								1			0	80.00%
20204007	6	4	0	0				1				1			0	80.00%
20204016	6	4	1	0						2					0	80.00%
20204020	6	5	0	0								1			0	83.33%
20206003	6	3	0	0		1				2					0	75.00%
20206020	2	2	1	0											0	66.67%
20207004	3	3	0	0											0	100.00%
20207005	1	1	0	0											0	100.00%
20207007	3	1	0	0					2						0	33.33%
20207010	3	1	0	0								1			0	50.00%
20208026	3	1	0	0					1	1					0	100.00%
20209008	1	1	0	0											0	100.00%
20210006	4	2	0	0		1				1					0	66.67%
20211004	4	3	0	0					1						0	100.00%
20301003	1	1	0	0											0	100.00%
20301006	4	2	0	0		1									0	50.00%
20301019	4	2	1	0					2						0	66.67%
20301022	4	1	0	0					1	2					0	100.00%
20301031	3	2	0	0					1						0	100.00%
20304010	3	3	0	0											0	100.00%
20304016	5	3	0	0					2						0	100.00%
20307001	4	3	0	0					1						0	100.00%
20307010	1	1	0	0											0	100.00%
20307018	4	3	0	0								1			0	75.00%
20308002	3	2	0	0					1						0	100.00%
20308004	2	1	0	0					1						0	100.00%
20308007	2	1	0	0					1						0	100.00%
20308008	1	1	0	0											0	100.00%
20501014	4	4	1	0											0	80.00%
20502012	6	4	0	0					2						0	100.00%
20503002	3	1	0	0		2									0	33.33%
20505005	1	1	0	0											0	100.00%
20506007	5	4	0	0					1						0	100.00%
20601016	2	2	0	0											0	100.00%
20601029	1		0	0					1						0	0.00%
20602008	3	2	0	0					1						0	100.00%
20604002	10	8	1	0		1						1			0	72.73%
20604014	2	1	0	0						1					0	100.00%
20604016	3	2	0	0						1					0	100.00%
20707008	3	2	0	0								1			0	66.67%
21101005	4	3	0	0				1							0	100.00%
21101007	4	1	0	0				1		1		1			0	50.00%
21201010	1	1	0	0											0	100.00%
21205003	5	3	0	0								2			0	60.00%
Total	206	129	7	0		9		6	24	18		17			0	78.18%

3.2.8 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 persona supervisora 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 por lo que se debe realizar la siguiente distinción:



De acuerdo con 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.

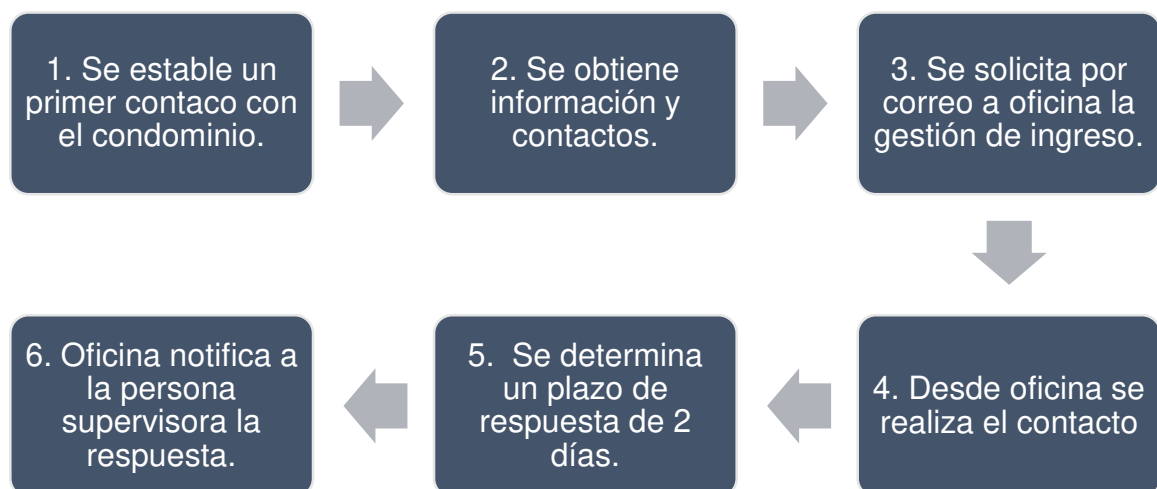
Se debe investigar realizando consultas con: vecinos, negocios cercanos, guardas, familiares; buscando recopilar información como: sí trabajan cerca de la vivienda, horas de estancia, jornadas laborales, parentesco con vecinos, tratar de conseguir un número telefónico donde se puedan localizar los informantes,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

Para el caso de condominios, en este apartado es fundamental conocer que existe un procedimiento ya establecido para contactar formalmente a la administración, junta directiva o persona encargada de condominios, dicho procedimiento se describe a continuación:

Procedimiento para gestión de contacto con condominios



1. Desde el momento de revisar la carga de trabajo debe identificar los condominios que le corresponde trabajar e iniciar las gestiones lo antes posible. Dependiendo del caso y de

la cantidad de condominios asignados el primer contacto debe ser previo a la visita o al inicio del trabajo en la UPM.

2. En este punto usted debe obtener la siguiente información:
 - 2.1. Nombre completo del condominio.
 - 2.2. Nombre completo de la empresa administradora (en caso de existir).
 - 2.3. Nombre completo de la persona administradora o contacto clave.
 - 2.4. Correo electrónico verificado, preferiblemente algún documento como tarjeta de presentación.
 - 2.5. Número telefónico para referencia.
 - 2.6. Lugar donde está ubicado.
 - 2.7. Localizar o identificar el número de vivienda a visitar asignado por el condominio.
 - 2.8. Indicar si se requiere alguna información adicional específica.
3. Una vez se tenga obtenga la información anterior, usted debe enviar un correo a la siguiente dirección: secretaria.recolección@inec.go.cr con copia a su respectivo supervisor o supervisora general. Son indispensables los siguientes datos:
 - 3.1. Lugar de trabajo (área o zona)
 - 3.2. Nombre completo de la persona supervisora.
 - 3.3. Nombre completo de las personas entrevistadoras
 - 3.4. Nombre completo de la persona chofer.
 - 3.5. Número de placa del vehículo.
 - 3.6. Adjuntar los datos del condominio.

Estas solicitudes únicamente se reciben por correo electrónico.

4. Desde oficina se envía un correo con una nota institucional, nombres de las personas que visitarán el condominio, período de las visitas, imagen del carnet institucional e información del vehículo.
5. Desde oficina se dará seguimiento en un plazo de dos días hábiles en los cuales se espera tener una respuesta, sin embargo, es responsabilidad de la persona supervisora el seguimiento general de la gestión ya que pertenece a su carga de trabajo. En esta

etapa se puede atender consultas para coordinar el ingreso y no entorpecer ninguna de las gestiones, es decir se pondrán de acuerdo si el día propuesto es factible la visita.

6. Se notifica a la persona supervisora el resultado de la gestión y una vez realizada la visita se solicita que se notifique el resultado obtenido y las dificultades mediante un correo.

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 describe la caracterización para las entrevistas pendientes en las cuales se tuvo contacto:

I. 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 por lo 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 la persona 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 primera visita, ya que tiene un costo muy elevado estar realizando otras visitas a la

vivienda y UPM, además que puede comprometer otras citas como se mencionó anteriormente.

II. 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 persona supervisora recuerde:

- La cantidad de visitas dependerá de la característica de la pendiente, por ende, es sumamente importante llevar el control de las visitas. El personal entrevistador debe incluir como “volver luego” en la tableta luego de la visita, y usted 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.
- Como última instancia dar a la persona 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 distintas personas entrevistadoras, es decir procurar no mandar siempre a la misma persona a la vivienda pendiente.
- Indicar con respeto y propiedad 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 parte de sus tareas debe 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 atenderlos. 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 por lo que será fundamental que recuerde y ponga en práctica las indicaciones que se detallan a continuación:

- Realizar visitas constantes a la vivienda seleccionada (mañana, tarde, noche)
- 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.
- 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.
- **CUMPLIR** estrictamente con las citas pactadas con los informantes.
- 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 telefónica para solicitarle una cita o poder realizar la entrevista en el momento de la llamada.

- Realizar una caracterización de las viviendas por medio de una minuciosa indagación, colocar toda la información necesaria en la bitácora: citas, horarios, números de teléfono, observaciones de referencia y cualquier otra información útil que le permita brindar atención a estas estructuras, la bitácora es su cuaderno de campo, por ello aprópiase y utilícela en todo momento.
- 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, además de la dirección de la misma, 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 equipo o si se les apoya en rescate de pendientes del grupo que realiza el equipo de rescate de pendientes en la segunda fase del operativo de campo.

NOTA: Recuerde que las observaciones deben contener elementos detallados que permitan identificar la vivienda que fue seleccionada, ya que una buena observación permite que durante el plan de rescate de pendientes se facilite la llegada a la vivienda cuando se delega a otra persona. Evitar observaciones que no tengan un contenido de acuerdo con la lógica del operativo tales como: “casa de perro bravo”, “casa donde la persona informante nos trató mal”.

Una buena observación sería: “Casa de color celeste con portón negro, de dos plantas. Frente al Abastecedor tres Amigos, calle sin salida. Hora de Visita que es probable encontrar a los informantes después de 16:00”

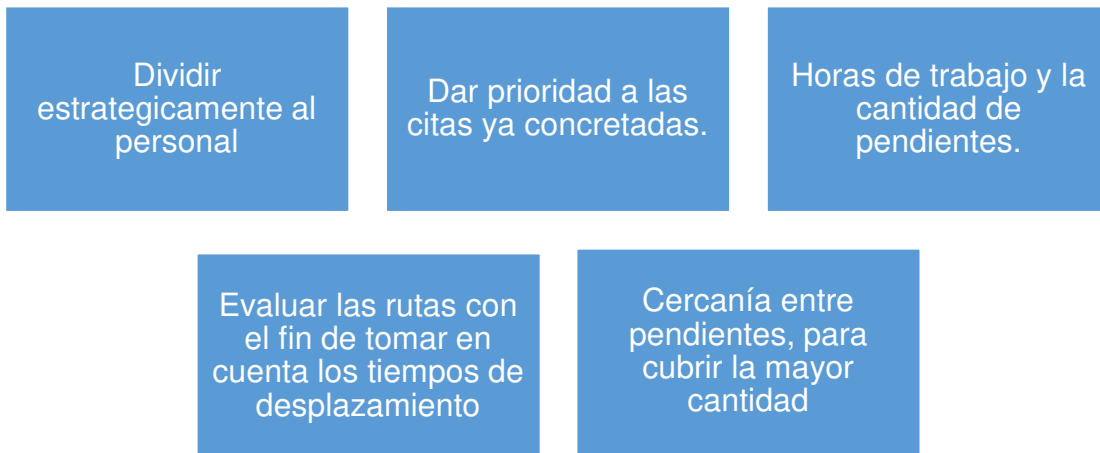
- La carta de solicitud de entrevista (ver anexo 6 TC-011) es una herramienta que se le entrega y usted como supervisora o supervisor debe hacer uso de la misma, llénela de forma correcta y anote un número telefónico (recuerde estar atento del teléfono), déjela en la vivienda seleccionada o bien con un vecino para que se la entregue a los miembros del hogar. Al no tener contacto con ninguna persona de la vivienda esto le dará una oportunidad para que puedan comunicarse con usted y coordinar una cita para una visita o bien para realizar una entrevista telefónica (en caso que esta sea fuera del horario se debe reportar a la oficina oportunamente para que se coordine desde allí la recolección de la información), además adjunte un brochure para que las personas puedan informarse un poco sobre que trata el proyecto.

- Es **OBLIGACIÓN** de la persona supervisora dar un acompañamiento al entrevistador cuando visita la pendiente, de igual manera de verificar la información que se le brinda sobre los miembros de la vivienda seleccionada.
- 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.
- Cuando se brinda la ayuda para que alguna pendiente sea realizada en oficina, por supervisión 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.

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.

3.2.9 Plan de Recorrido de Pendientes

Como parte de las estrategias de supervisión, es una buena práctica el realizar un plan de acción para el rescate de entrevistas pendientes para los días destinados con ese fin. Esto va a facilitar de sobremanera la cobertura y el tratamiento que se les brindará. De manera puntual, los aspectos a considerar son los siguientes:



3.2.10 Llenado de otras hojas de control

Se le solicitará llenar las hojas de control del proceso de recolección ya establecidas o las que se requieran durante el operativo. (Revisar anexo 6)

Asimismo, al final del proyecto todo el grupo de trabajo debe realizar una evaluación, en su momento se les hará entrega de la información necesaria para ello. La misma se debe realizar de manera individual y sin que usted esté presente, para que el personal a su cargo lo evalúe. Para esta tarea en caso de ser necesario puede facilitar la computadora portátil en un espacio adecuado para que la persona pueda llenar las respectivas evaluaciones. Con detalle en el anexo 6 punto 3 se especifica la forma correcta de llenado.

3.2.11 Vigilancia de la asistencia

El supervisor(a) debe informar oportunamente al encargado(a) de campo o a la persona que se designe, 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 el tiempo de trabajo que

deberá reportar posteriormente.

Debe llevar un control sobre la puntualidad de las personas, ya que en ocasiones algunas llegan tarde con frecuencia. La persona tendrá 5 minutos de “gracia” a partir de su hora de entrada establecida, a partir del minuto 6 hasta el minuto 15 será una tardía, al mes solo podrá acumular tres tardías sin justificar, a la cuarta se le aplicará una sanción por parte de Recursos Humanos, para justificar cada tardía debe solicitar y llenar una boleta, la cual tendrá que ser aprobada y firmada por la o el jefe inmediato.

3.3 Labores técnicas posteriores al trabajo de campo

Al concluir la recolección de datos en campo, cuando se encuentre en oficina para continuar con el proceso de cierre, se le entregará una lista de tareas técnicas y administrativas que debe realizar, conforme vaya cumpliéndolas vaya marcándolas para llevar un control de lo que ya realizó, una vez que finalice todas firme el documento y entréguelo a quien corresponda.

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. Se colocarán cajas donde deben separar los materiales según corresponda.

Figura 14

Lista de tareas posteriores a la recolección de datos.

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 Saul	
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	

3.3.2 Material cartográfico

Verifique que estén todos los listados de estructuras correspondientes a su carga de trabajo, debidamente ordenados según el plan de recorrido. Los lugares de trabajo que serán visitados por el equipo de rescate de pendientes necesitan un control de pendientes

actualizado, por ello coloque en un cartapacio (si cuenta con ellos) los listados de estructuras de las UPM que presentan viviendas pendientes, si para alguna vivienda cuenta con información importante se recomienda hacer una nota que sirva como herramienta al grupo que realizará las visitas posteriores.

El proceso de entrega de los listados de estructuras se realizará al momento de cerrar cada UPM por completo, esto puede ser en cualquier momento de las fases de Área o Zona (giras). Este material deberá entregarse a supervisión general.

Antes de realizar la entrega verifique en el listado 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 del listado 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, en caso que los tenga en físico.

3.3.3 Informe del trabajo de campo

La persona supervisora debe entregar un informe escrito en formato digital. Este debe incluir comentarios sobre elementos que se hayan presentado en campo, con el objetivo que sea utilizado como insumo 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.

Actividad de Repaso/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 del grupo de trabajo se llama carga de trabajo.

Unidad 4

Gestiones Administrativas para el Trabajo de Campo

Objetivos de la unidad

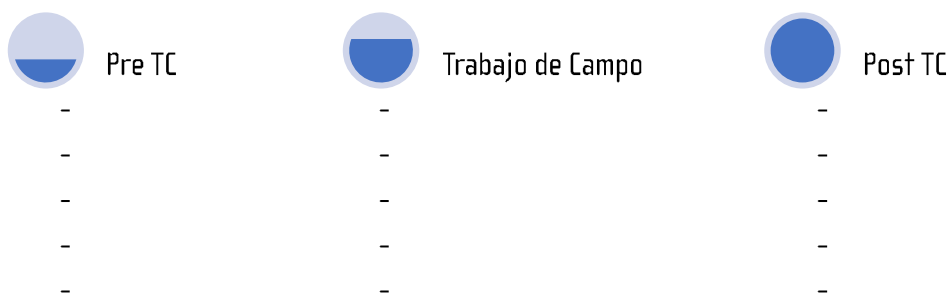
Al finalizar esta unidad usted estará en capacidad de:

- 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 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 supervisora o supervisor, 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 o bien disminuyan los inconvenientes en este aspecto.

4.1 Gestiones administrativas previas al trabajo de campo

Como parte de las tareas de supervisión, usted debe anticipar una serie de labores de organización administrativa necesarias para realizar el trabajo de campo de la mejor manera posible. Entre esas actividades se encuentran:

- Conocer los adelantos de viáticos utilizando la fórmula “Solicitud de Adelanto de Dinero”. Esta fórmula es elaborada previamente de acuerdo con las cargas de trabajo y se utiliza para solicitar los montos correspondientes a: desayunos, almuerzos, cenas (en caso que



apliquen), transportes (por ejemplo, lancha, peaje, baqueano, caballo, etc.) y hospedajes.

Los montos se basan en el cálculo que aparece en la “Carga de Trabajo”, para los lugares de trabajo asignados a su equipo. Se debe completar una de estas fórmulas para todos los integrantes de cada equipo y para los lugares que tengan o no giras pero que cuenten con el derecho al pago por el tiempo de comida que corresponda.

El pago por alimentación se rige de la siguiente manera:

Tiempo de comida	Condiciones
Desayuno c3200	Se reconocerá cuando la salida se realice la gira se inicia a las 07:00 horas o antes.
Almuerzo c5150	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 c5150	Se pagará cuando la partida se realice a las 17:00 horas o antes y el regreso después de las 20:00 horas.
<p>El derecho aplica cuando el lugar a visitar se encuentre a una distancia mayor a los 10 kilómetros de las instalaciones del INEC.</p> <p>Cuando está de gira siempre contará con el pago por alimentación y el hospedaje.</p>	

Cabe señalar que cuando el grupo se encuentre de gira, durante esta siempre se le cubrirá los tiempos de alimentación.

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



▪ 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. Tenga presente que el monto máximo permitido por transacción diaria es de ₡25 000 y solo podrá usar la tarjeta 10 veces al mes, por ello debe administrar muy bien la cantidad de usos. Revise en el anexo 4 el Manual de la tarjeta electrónica de combustible para conocer con detalle el funcionamiento de este sistema de pago, formas de liquidación, entre otros.

☐

▪ 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)

☐

▪ 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.

☐

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

- Verificar el monto de la tarifa por noche.

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

- Se debe solicitar al hotel que le envíe comprobante de la reserva (correo electrónico).

En caso de que el lugar no cuente con estas facilidades de envío, comunicarlo a la persona encargada de realizar las reservas de hospedaje.

▪ Si ya ha realizado todas sus tareas, consulte con las y los encargados en que otras labores puede colaborar, este es un proceso que involucra a muchas personas y es un trabajo en equipo, por ello busque siempre la manera de colaborar y no solo realizar sus propias tareas.

☐

Recuerde:

En cualquier momento la Persona Encargada del Proceso de Recolección de Datos podrá solicitarle colaboración en cualquier otra labor administrativa requerida y usted debe atender este llamado.

4.2 Gestiones administrativas durante el trabajo de campo

En el siguiente apartado se explican las principales gestiones administrativas que como persona supervisora debe realizar mientras el operativo de campo se encuentra en marcha.

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.
- Debe llevar un control diario de horas extras de todo su equipo de trabajo, así como de manera digital, ya que debe entregarlo puntualmente el día solicitado.
- 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), en caso que por el servicio se emita factura debe guardarla y adjuntarla al comprobante de pago (Ver Anexo 5 punto 2)

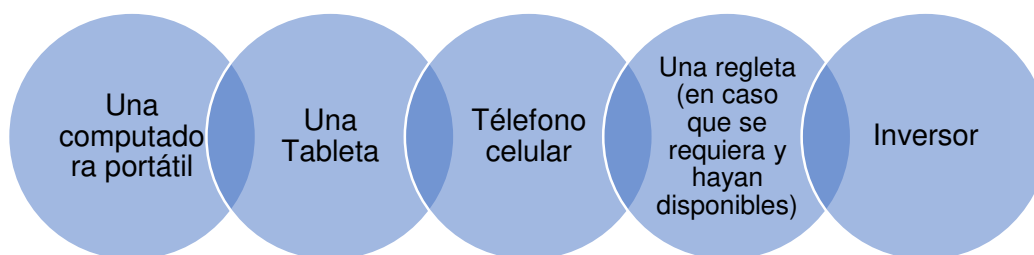
4.2.3 Notificación de situaciones

Reportar oportunamente cualquier situación suceda en campo a supervisión general y acatar las indicaciones que le brinden, asimismo debe reportar cualquier acontecimiento 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.

Despendiendo de la operación estadística se asignará al personal supervisor, el siguiente equipo para el correcto desarrollo del trabajo:

Figura 10

Lista de dispositivos electrónicos



Todo 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 a la persona supervisora 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 a quien le fue asignado el activo, sin embargo usted como persona supervisora debe tener control del equipo concedido al personal entrevistador miembro del grupo de trabajo que usted lidera.

Puntualmente se presentan una serie de recomendaciones en cuanto al uso y cuidado de la tableta 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><u>Procurar aprenderse el número de activo de la Tablet</u> 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 sean seguras.</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.

Mantener la Tablet a una distancia prudente de otros aparatos eléctricos ya que pueden generar un campo magnético que dañe el dispositivo.

Como se mencionó cada persona es responsable del cuidado de los activos que le han sido asignados, por ello es **responsabilidad de cada persona entrevistadora cargar todos los días su tableta**, se la puede llevar a su vivienda y hacerlo, tomando en cuenta los riesgos y cuidados que implica, o bien puede llegar a diario al INEC y ponerla a cargar ahí. Antes de salir a campo todas las tabletas deben estar bien cargadas, no es permitido posponer la salida a campo por estar cargando tabletas.

En caso de daño del equipo por negligencia o por los parámetros establecidos por la Unidad de Proveeduría (acorde a la charla que se brindó por parte de la Unidad de Proveeduría) la persona deberá cubrir el costo del activo según la normativa del INEC, asimismo según el TECN-INFR-IT-05 Instructivo para el uso del equipo portátil:

Instrucciones Generales

- ☐ Aunque el equipo portátil es propiedad del Instituto Nacional de Estadística y Censos, está a su cargo y deberá tratarlo con extremo cuidado.
- ☐ Deberá seguir todas las políticas y procedimientos con respecto al uso del equipo portátil.
- ☐ No debe prestar la portátil o sus accesorios a otra persona.
- ☐ Respalidar sus datos frecuentemente en unidades de almacenamiento: llave USB o cualquier otro sistema de respaldo.
- ☐ No compartir contraseñas, ni tratar de averiguar las contraseñas de otras personas.

Cabe mencionar que dichas indicaciones también aplican para la tableta, y tenga presente que cuando un activo sufre un daño la persona que lo tenga asignado tendrá que llenar un reporte de eventualidades de activos asignados (ver anexo 6 punto 8), esto con el fin de informar de manera detallada la eventualidad que sucedió.

A continuación, se presentan algunas de las situaciones que se han vivido en campo con los activos y que usted como persona supervisora debe saber cómo actuar, tome en cuenta que es solamente una guía ya que las situaciones pueden ser muy variadas.

- **¿Qué pasa si se deja la tableta perdida camino a casa, en un autobús, parque, soda?**

Si ya la persona no se encuentra con el grupo, debe comunicarle la situación a usted como supervisor y usted a supervisión general, ya que estos hechos se deben reportar de manera inmediata, solicite el documento para el reporte de eventualidades de activos, y al siguiente día a primera hora la o el entrevistador debe completarlo.

- **¿Qué pasa si se está haciendo una entrevista y asaltan a la persona entrevistadora y le roban la tableta?**

Usted como persona supervisora reporte la situación a supervisión general, brinde el apoyo que se requiera y permita un espacio para que la víctima pueda asistir a interponer la denuncia ante las autoridades pertinentes y recuérdale que debe brindar el número de activo en la denuncia, no olvide que la persona debe llenar el reporte de eventualidades de activos.

- **¿Qué pasa si al entrevistador se le cae la tableta y se le quiebra la pantalla?**

Indague cómo sucedió la situación, repórtelo a supervisión general, solicite el archivo para el reporte de eventualidad de activos para que la persona encargada del dispositivo lo complete. Revise que el documento vaya debidamente lleno y bien específico en los hechos y daños, esto evitará que se lo devuelvan por errores o falta de información. Con el fin de no generar atrasos en el operativo de campo, la persona supervisora le cederá la tableta a la o el entrevistador para que pueda continuar trabajando, no sin antes solicitar en oficina una reasignación temporal del activo a la persona que necesita la tableta.

- **¿Qué pasa si la o el entrevistador se presenta a trabajar sin la tableta, porque la dejó olvidada en su casa?**

Se realiza un reporte grave que irá al expediente de la persona, esto por las implicaciones que genera el no contar con el dispositivo para capturar los datos en campo, para no provocar mayores atrasos en el operativo el personal de oficina le brindará las medidas necesarias para que pueda realizar su trabajo por ese día sin más inconvenientes.

4.2.4 Liquidación de gastos de viaje en el interior del país

Este documento se utiliza para reportar los gastos incurridos en el viaje para la recolección de datos, en el anexo 5 punto 1 se muestran ejemplos e instrucciones para completar estas fórmulas, dependiendo del proyecto la persona supervisora será la encargada de llenar el formulario, sea individual o grupal, para la liquidación de viáticos; o bien tendrá que ir llevando un control diario de su horario laboral, las horas de salida y llegada a la UPM y al INEC así como de las localidades visitadas, debe completar una fórmula brindada por sus superiores (anexo 5), llenarla y entregarla el día _____ de cada semana.

Este documento debe realizarse en computadora, debe ser revisado y firmado por cada integrante del grupo, se realiza por cada adelanto de viáticos recibido.

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, a la Unidad de Finanzas ya sea de manera presencial o bien por depósito bancario.**

4.2.5 Reporte de horas extras

Con base en el registro de horas extra que usted lleva 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). Al igual que la liquidación de viáticos, dependiendo del proyecto y de las instrucciones recibidas, usted será la o el responsable de completar el formulario de horas extra o bien un reporte de control que debe enviarlo el día _____ de cada semana a la persona que sea asignada como su supervisor o supervisora general, la cual irá montando el documento en el documento

institucional, una vez que se tengan los datos del mes completos, lo enviarán a revisión, posterior a ello supervisión general se lo entregará para que usted revise, firme y apruebe el reporte de horas extra de todo su grupo de trabajo y la persona encargada del Proceso de Recolección de Datos firma y aprueba sus horas como supervisor o supervisora. Una vez que se confirme que están correctas y debidamente firmadas se vuelven a entregar en un folder y se procese a entregarlas a la Unidad correspondiente.

Es de suma importancia que usted como persona supervisora notifique a todo su grupo de trabajo las horas que se están reportando y es responsabilidad de cada miembro del equipo revisar que los datos personales y las horas reportadas sean las correctas, con el afán de que no se presenten malentendidos con respecto a las horas laboradas, en caso que haya alguna diferencia usted y la otra persona tendrán que revisarlo con los documentos de control que cada uno o una llevaba diariamente.

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

Para realizar o bien revisar el reporte de horas extra es necesario que conozca el método de pago de las mismas:

- De lunes a viernes: Tiempo y medio
- Sábados: Las primeras 8 horas son sencillas, después de estas son a tiempo y medio
- Feriados: Primeras 8 horas a tiempo y medio, las siguientes son dobles.

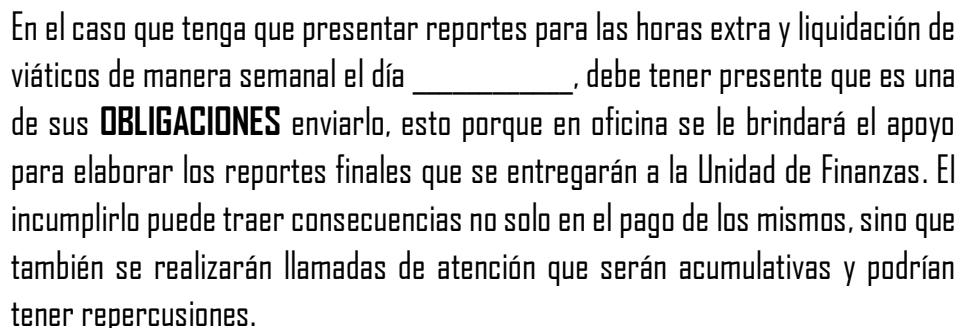
4.2.6 Fechas importantes

Tanto el control de tiempo extraordinario como la liquidación de gastos por transporte se tienen que reportar cuando la o el supervisor general lo indique, 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 cuando concluya la fase de recolección de información (esto de acuerdo al proyecto que se encuentre realizando), 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 encargada de la supervisión deberá coordinar las revisiones e impresiones con la persona asignada para tal efecto y con ello garantizar que al finalizar el proceso únicamente tenga que firmar sus respectivos reportes y fórmulas. Recuerde que usted es la persona responsable de colaborar con los trámites de su equipo completo verificar su revisión, recoger las firmas, entregarlo a quien corresponda.



En el caso que tenga que presentar reportes para las horas extra y liquidación de viáticos de manera semanal el día _____, debe tener presente que es una de sus **OBLIGACIONES** enviarlo, esto porque en oficina se le brindará el apoyo para elaborar los reportes finales que se entregarán a la Unidad de Finanzas. El incumplirlo puede traer consecuencias no solo en el pago de los mismos, sino que también se realizarán llamadas de atención que serán acumulativas y podrían tener repercusiones.

4.3 Gestiones administrativas después del trabajo de campo

Una vez finalizado el 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 su uso es menos frecuente pero dadas las múltiples situaciones que se presentan en campo, se puede llegar a utilizar este recurso.

El artículo 22 del Reglamento de gastos de viaje y de transporte para personas trabajadoras del sector público establece que el servicio de taxi se brindará cuando la o el funcionario por razones de fuerza mayor no pueda hacer uso del vehículo institucional, en dicho caso debe presentar este gasto mediante la “Liquidación automatizada de gastos de transporte en el interior del país”, cabe mencionar que el uso de estos servicios de transporte deben estar previamente aprobados por supervisión general y la persona encargada del Proceso de Relección de Datos.

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, **en el reverso de la factura deben tener nombre completo, número de cédula, firma, nombre del proyecto y año.** 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 recolección de la información, de manera previa.

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). En caso que se cuente con factura debe adjuntarla al comprobante de pago y llenar el mismo de manera correcta, anotando en este caso la firma y cédula con la descripción del servicio.

Después del día séptimo de gira, la institución paga lavado de ropa y el monto autorizado es _____ colones.

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

4.3.3 Facturas electrónicas

A partir del mes de setiembre del 2018, se procedió a implementar la factura electrónica, razón por la cual es importante que usted cuente con los lineamientos básicos para poder presentar este comprobante a la institución por los servicios adquiridos (hospedaje, combustible).

La información del siguiente recuadro es primordial que se le brinde al hotel para que pueda ingresar en el sistema de facturación electrónica al INEC.

Información para envío de factura electrónica**Razón Social:** Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)**Provincia:** San José**Cantón:** Montes de Oca**Distrito:** Mercedes**Dirección:** De la Rotonda de La Bandera 450 metros oeste, sobre calle Los Negritos, Edificio Ana Lorena**Correo:** facturaselectronicas@inec.go.cr**Cédula jurídica INEC:** 3-007-241710**Teléfono:** 2280-9280

Asimismo, debe suministrar los siguientes datos al hotel para que sean incluidos en la sección de observaciones o detalles en la factura de cada miembro del equipo.

Con respecto a la implementación de las facturas electrónicas, que rige a partir del mes de setiembre, indicado en la resolución de la Dirección General de Tributación DGT-R-012-2018, sobre la obligatoriedad general de su uso.

Se establece que cada vez que se requiera el servicio de hospedaje o abastecimiento de combustible, y el establecimiento tenga esta modalidad se debe brindar la información adjunta en la parte II del boletín y solicitar el siguiente detalle en la factura:

1. Detalle del servicio.
2. Nombre del funcionario/a
3. Fechas de la gira
4. Siglas del proyecto

(el funcionario debe solicitar la inclusión de esta información en la factura)

El hotel enviará la factura a la Institución mediante correo electrónico; sin embargo, para prevenir cualquier eventualidad con su envío y poder revisar que todos los datos estén correctos, solicite que le impriman una copia de cada factura, ya que de acuerdo a la resolución DGT-R-48-2016 en el artículo 13°, el funcionario tiene el derecho de solicitar las

facturas impresas y se sancionará con multa a la empresa que no quiera brindarla.

La impresión y entrega de la representación gráfica para operaciones con receptores manuales; y/o el envío por correo electrónico o puesta a disposición por algún otro medio electrónico autorizado por el cliente, debe darse en el mismo acto de la compra-venta o prestación del servicio. La no emisión o no entrega de los comprobantes electrónicos autorizados en el acto de compraventa o prestación del servicio, será sancionado conforme lo estipulado en los artículos 85 y 86 del Código Tributario (Dirección General de Tributación, 2016)

Para el hospedaje, el precio por noche está establecido en una tabla de tarifas emitida por la Contraloría General de la República en el Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos, según la localidad visitada; **en la factura debe venir reflejado el 13% de impuesto de venta**, manteniendo como total el monto de la tarifa establecida ya que esa será la suma de dinero que se le depositará por concepto de hospedaje. Para visualizarlo de una forma más clara tenemos el siguiente ejemplo:

Lugar	Liberia
Valor por Noche según tabla	20 600
Total de Noches	4
Viáticos depositados	82 400

Incorrecto	
Total Neto	82 400
I.V 13%	10 712
Total Factura	93 112

Correcto	
Total Neto	72 920
I.V 13%	9 480
Total Factura	82 400

Clave: 506131018003101306503001000
 01010000000914144332211
INGRESO: 10/10/2018
SALIDA: 14/10/2018
HAB#: 35
PAX: 1
Noches P.V.P. Precio F.P. Total

 Hospedaje Tarifa Gubernamental
 Noc 4 18.230 18.230 72.920
 Cant
 NOTA:

Total Neto	72.920
Descuento	0
I.V. 13 %	9.480
Total Factura	82.400
Efectivo	0
Vuelto	0
Datafono BN	82.400
Depósito	0
Transferencia	0

Autorizada mediante resolución N°
 DGT-R-48-2016 del 7 de octubre de 2016
 Visitenos en : Ciudad Neily, Parrita,
 Liberia, Upala, Nicoya, Los Chiles.

Impuesto

Tarifa que debe pagar

Corrobore al llegar al hotel y antes de tomar las habitaciones, el monto que deberá cancelar al final de la gira y verifique que el hotel aplicara la tabla de la contraloría como se indica en los ejemplos anteriores.

En caso que usted deba realizar el reporte de liquidación institucional, debe adjuntar las facturas. O si por el contrario ha tenido que ir complementando el control diario de tiempos de trabajo envíe una foto de las facturas del hotel a supervisión general para ir adelantando el documento de liquidación, es importante que **sea visible el nombre de cada persona y número de factura**, de lo contrario atrasará el proceso de su liquidación.

Se ha explicado el proceso de facturas en los hoteles, sin embargo, el cambio al sistema electrónico aplica también para las facturas de combustible, en este caso debe indicar la siguiente información:

Nombre cliente:	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS
Cedula jurídica:	3-007-241710
Email (Temporal):	josue.umana@inec.go.cr
Favor anotar en observaciones:	1. Placa. 2. Kilometraje del vehículo. 3. Número de autorización.

Nótese que el correo electrónico al cual deben enviarse es diferente al que se envían las facturas de los hoteles.

Recuerde que al reverso de cada factura de servicios adquiridos siempre debe anotar:

***Nombre completo de funcionario que recibió el servicio**
***Número de cédula**
***Firma**
***Nombre del Proyecto y año**

4.3.4 Devolución de insumos y materiales

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

Para agilizar el proceso de entrega de materiales, según el proyecto que se esté ejecutando, se solicitará a los equipos de campo regresar de sus giras o lugares de trabajo a cierta hora, la cual será comunicada en su momento, esto para organizar todos los trámites que este proceso conlleva y mantener en la medida de lo posible el máximo orden, en el anexo 6 punto 6 se adjunta un ejemplo del documento que se entregará para la devolución de los materiales y equipo asignado.

4.3.5 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 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.

4.3.6 Firma y entrega de documentación de liquidación por período contratado

Indicar a su equipo de trabajo, que deben solicitar a Recursos Humanos la liquidación por concepto de sus períodos de contratación, inmediatamente se finalice el trabajo de campo. Para recibir el dinero de su liquidación debe esperar cierto tiempo finalizada la encuesta, se recomienda llamar a la Unidad de Finanzas para efectuar las consultas necesarias.

4.3.7 Devolución de tarjeta de combustible

Al finalizar el período 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.

Actividad de Repaso/Unidad 4

I Parte. Respuesta breve. Señale la respuesta que considere pertinente de acuerdo con 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:

- Conocer las principales funciones que deberá desarrollar en el curso de preparación presencial para selección de personal entrevistador como participante o instructor o instructora en la temática.
- Aprender los lineamientos necesarios para la revisión de cuestionarios.

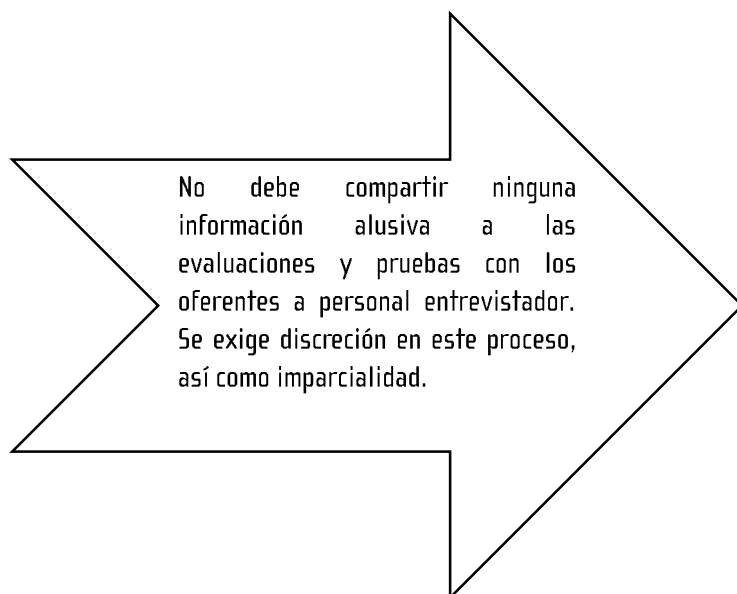
5.Labores temáticas

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.

La persona supervisora debe dominar con profundidad los objetivos de la encuesta, los principales conceptos, 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

Mientras el operativo de campo se encuentra en marcha usted debe realizar las siguientes funciones:



5.1.1 Participación en la capacitación de personal entrevistador

En el caso que se requiera, una de sus tareas como persona supervisora será participar como agente instructor o colaborador en el curso de preparación que se impartirá al personal entrevistador durante las semanas previas a la ejecución del

proyecto.

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

- *Como persona instructora:* Tendrá que impartir los contenidos del instructivo para el personal entrevistador en el curso.
- *Como asistente de capacitación:* en la que se solicitará su apoyo para un grupo de capacitación, con el fin de 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 el curso de preparación se efectuará una selección de las y los participantes con base en los resultados de las evaluaciones realizadas.

Es importante que cumpla con su asistencia y puntualidad en el curso de preparación para el personal entrevistador.

5.1.2 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 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.

Existen proyectos que pueden utilizar un sistema de revisión diferente al Sistema Administrador de Encuestas para Supervisores (SAES), sin embargo, se toma como punto de partida este sistema ya que es uno de los que se procura mejorar de forma constante y se implementa de manera más continua.

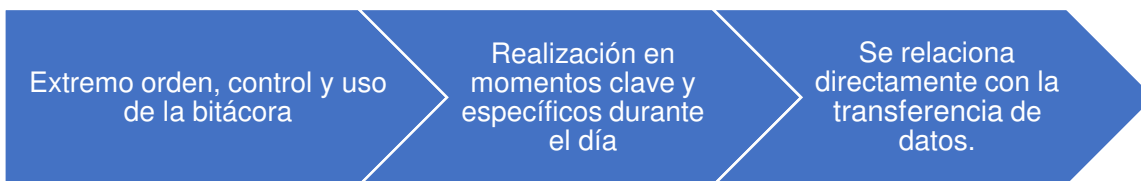
El objetivo de un sistema de revisión es facilitar la visualización a las y los supervisores de la información recopilada en las entrevistas, a fin de poder revisar esta información, aplicar inconsistencias, realizar cambios en respuestas que lo requieran, así como efectuar la transferencia de la información al INEC desde cualquier parte del país.

En la medida de lo posible equilibre las cargas de trabajo entre el personal entrevistador. Se espera que cada uno realice la misma cantidad de entrevistas diarias. Si un hogar tiene muchos miembros puede, si el informante autoriza y hay más personas en la vivienda que puedan colaborar, designar a otro(a) entrevistador(a) que complete la información de otros miembros del hogar de manera simultánea interrogando al 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.

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

Figura 13

Máximas del Protocolo de Transferencia en Campo



Dependiendo de la encuesta u operación estadística, para poder ejecutar este protocolo o estrategia de revisión es necesario tener a disposición la computadora portátil debidamente cargada, las tabletas 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 las PM que conforman la carga de trabajo diaria, procurando haber realizado la mayor cantidad de entrevistas.

Lo anterior conlleva a que el personal supervisor, solicite las Tablet al personal entrevistador 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.

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 bien al inicio del siguiente día en la mañana, ya sea en el punto de encuentro, en la oficina u hotel antes de salir a campo, teniendo presente que no debe salir tarde por quedarse revisando.

Para efectuar la revisión en la oficina al final o inicio 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.

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

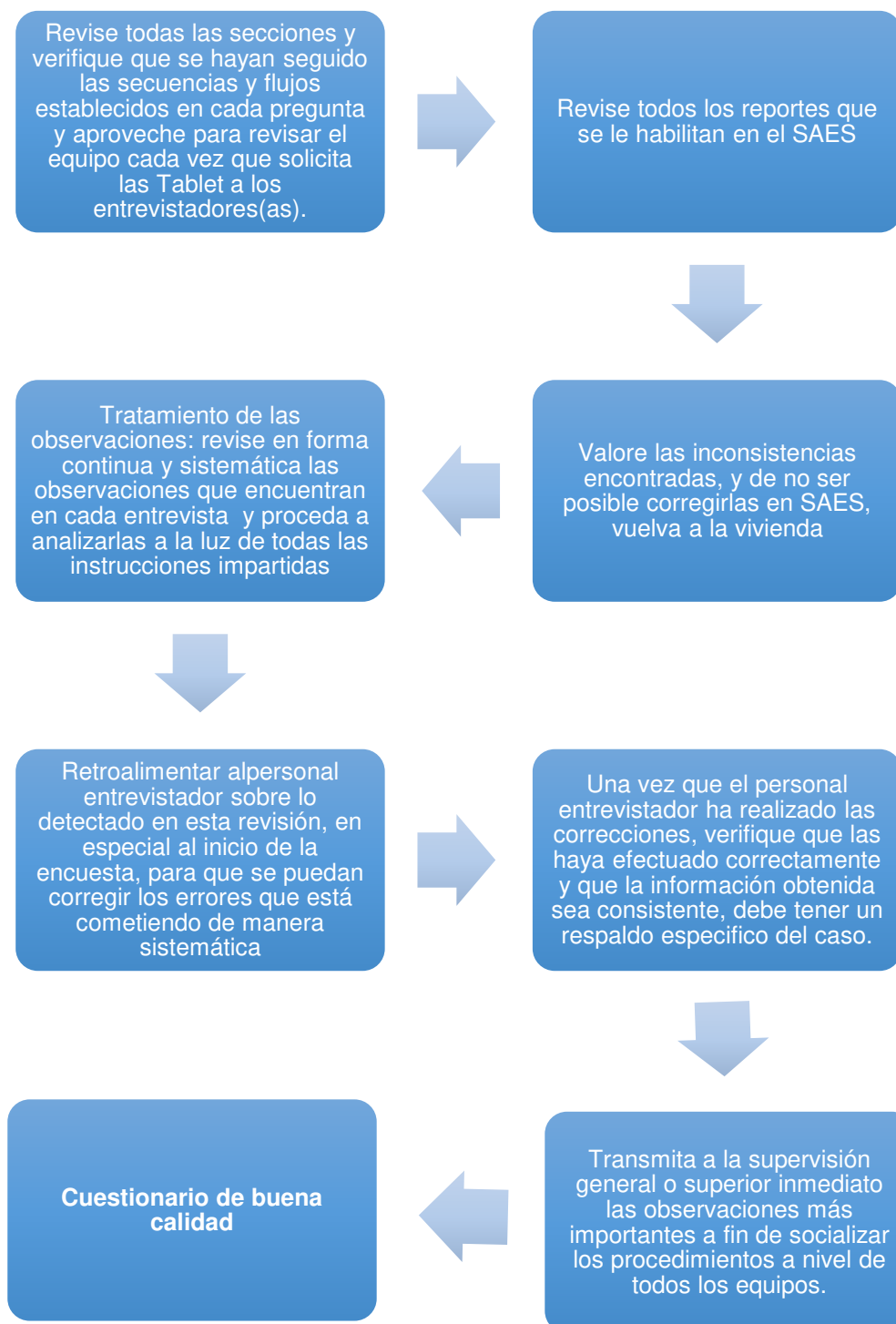
Figura 16**Procedimiento para revisión de cuestionarios**

Figura 17
Lineamientos para revisión de cuestionarios



5.1.3 Resultados de Entrevista

- **Completa:** Se le asigna este resultado al cuestionario en que se logró obtener por completo la información de todas las secciones que se investigan sobre la unidad de estudio (vivienda, hogar, personas, fincas, empresas, establecimientos).
- **Incompleta:** Se le asigna este resultado al cuestionario en donde se logró completar parcialmente la información solicitada de la unidad de estudio, ya que no se dispone de información de variables clave o secciones completas. Cada encuesta analizará las variables clave para definir si el resultado de entrevista es incompleto, o se cambia a otro resultado de entrevista.
- **Rechazo:** Se le asigna este resultado al cuestionario para el cual el informante se negó reiteradamente a dar información de la unidad de estudio, o se negó a seguir dando información después de iniciada la entrevista. Si se da este último caso, la encuesta analizará la información para definir el resultado de entrevista final (rechazo, u otro).
- **Informante ausente:** Se le asigna este resultado al cuestionario cuando no se logró realizar la entrevista debido a la ausencia del o los informantes durante todo el período de la encuesta. Esta ausencia se corrobora mediante consulta a terceros.
- **Informante no localizado:** Se le asigna este resultado al cuestionario cuando no se logró realizar la entrevista debido a la imposibilidad de localizar o tener algún contacto con las o los informantes durante las diferentes visitas efectuadas a la unidad de selección (vivienda, finca o empresa) en el período de la encuesta.
- **Limitaciones de Idioma, enfermedad o edad:** Se le asigna este resultado al cuestionario cuando el informante no puede dar información sobre la unidad de estudio por motivo que habla otro idioma distinto al español y no se dispone de intérprete; presenta alguna limitación física o mental que le dificulta o impide dar información; está en estado de ebriedad, bajo los efectos de drogas, es menor de edad, o es una persona de edad avanzada que no comprende lo que se le pregunta, y por tanto la información suministrada no puede tomarse como válida.
- **Difícil acceso:** Se le asigna este resultado al cuestionario cuando no se puede realizar la entrevista debido a la imposibilidad de llegar a la unidad de selección durante el período de la encuesta, ya sea por motivo de inundación, derrumbe, topografía difícil del terreno, zona de alta peligrosidad, o se requiera de un medio de transporte que no se dispone.
- **Desocupada para alquilar o vender:** Se le asigna este resultado al cuestionario cuando, durante el periodo de la encuesta, la unidad de selección está deshabitada y se dispone para alquilar o vender.

- **Desocupada en reparación:** Se le asigna este resultado al cuestionario cuando, durante el periodo de la encuesta, la unidad de selección está vacía por motivo de reparación o remodelación total o parcial.
- **Desocupada por otro motivo:** Se le asigna este resultado al cuestionario cuando, durante el periodo de la encuesta, la unidad de selección está vacía por otro motivo que no sea para alquilar, vender o reparar, por ejemplo, herencias, problemas legales, entre otros.
- **De uso transitorio:** Se le asigna este resultado al cuestionario cuando la vivienda se destina exclusivamente a alojar personas de manera no permanente, ya sea con fines de veraneo, vacaciones o descanso, o albergar temporalmente trabajadores.
- **En construcción:** Se le asigna este resultado al cuestionario cuando, durante el periodo de la encuesta, la unidad de selección se encuentra en proceso de construcción, no considera la reparación total o parcial de una edificación existente.
- **Abandonada:** Se le asigna este resultado al cuestionario que, durante el periodo de la encuesta, la unidad de selección no puede ser habitada o usada para fines comerciales o de trabajo, y que para su utilización resulte más factible su demolición que la reconstrucción o restauración.
- **Demolida:** Se le asigna este resultado al cuestionario que, durante el periodo de la encuesta, la unidad de selección se encuentre demolida, se quemó, se destruyó porque se la llevó el río, por temblor, entre otros.
- **Fusionada:** Se le asigna este resultado al cuestionario cuando la unidad de selección se unió o fusionó con otra unidad de selección (estructura, local, vivienda, empresa o finca).
- **Con residentes no habituales:** Se le asigna este resultado al cuestionario que, durante el periodo de la encuesta, ninguno de los residentes de la vivienda cumple con el criterio de residente habitual.
- **Duplicada:** Se le asigna este resultado al cuestionario que, durante el periodo de la encuesta, la unidad de selección se repite o se duplica. Esta información se corrobora por ubicación geográfica en campo, o por el nombre de los residentes, del productor, del administrador, o razón social de la empresa o el establecimiento.
- **Bache:** Se le asigna este resultado al cuestionario que, durante el periodo de la encuesta, la unidad de selección es una estructura destinada a albergar trabajadores. Los baches normalmente son estructuras con varios aposentos (cuartos) seguidos, que comparten áreas de baños y cocina en común. Los baches están asociados a

fincas agrícolas de cultivos extensivos y que, comúnmente, albergan trabajadores en periodos de recolecta de carácter temporal o estacional.

- **No existe:** Se le asigna este resultado al cuestionario que, durante el periodo de la encuesta, la unidad de selección no existe por un error en el levantamiento o actualización del marco de muestreo, y realmente se verifica que esa unidad de selección nunca existió.
- **Cambio de actividad, especifique:** Se le asigna este resultado al cuestionario que, durante el periodo de la encuesta, la unidad de selección ya no es parte de la población de estudio de la encuesta para la que fue seleccionada. Cuando hay un cambio de actividad en la vivienda, finca o empresa, pero no se encuentra dentro de las categorías anteriores, se anota aquí con su respectiva especificación. Por ejemplo: en una encuesta a empresas se seleccionan Empresa de Servicios, y al llegar a realizar la entrevista la Empresa es de Construcción; o en una encuesta a hogares se selecciona Vivienda Ocupada y al llegar a realizar la entrevista, es Vivienda Colectiva.
- **Cambio de uso, especifique:** Se le asigna este resultado al cuestionario en que la unidad de selección cambió su uso, por ejemplo: la vivienda ocupada pasó a ser una empresa o establecimiento; la finca pasó a ser una urbanización; la empresa pasó a ser una vivienda.

5.1.4 Tratamiento de Entrevistas Telefónicas

Las entrevistas telefónicas se realizan dependiendo **de la metodología del proyecto** y de los recursos disponibles, en este apartado se hace mención del tipo de entrevistas telefónicas que existen y los lineamientos que deben acatarse en caso que exista este recurso.

Tipos de entrevista telefónica:

- *Cita brindada por el informante:* En el momento de la visita a la vivienda, con certeza la persona indica que atenderá la entrevista **UNICAMENTE** por teléfono, en un momento específico. Recuerde corroborar el día, hora y algún teléfono alternativo.
- *Cita brindada por otra persona de la vivienda:* otra persona de la vivienda indica que el informante ideal se puede localizar por teléfono en un momento determinado. Ante esta situación usted debe corroborar el día, hora y algún teléfono alternativo donde se puede llamar, e indicarle a la persona que por procedimiento estaríamos pasando

nuevamente a la vivienda en caso de no establecer contacto. Y agradecer que se informe a la persona que algún funcionario del INEC le estaría llamando.

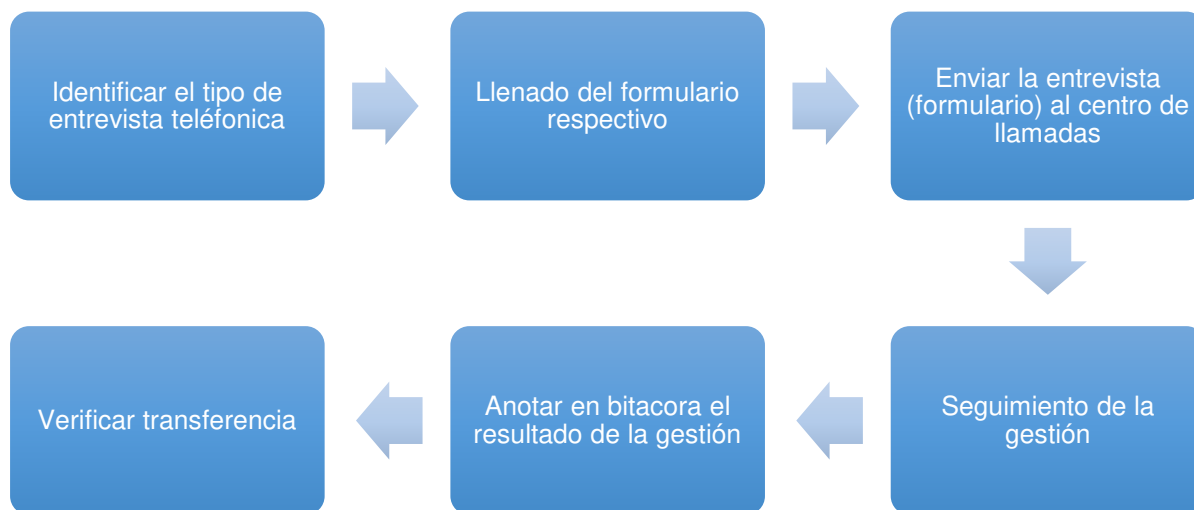
- *Intento por teléfono, brindado por algún vecino, conocido o se obtuvo de bitácora:* Como última alternativa se podrá llamar para obtener alguna información de los habitantes de la vivienda seleccionada, por lo general este tipo de contacto se realiza con la intención de obtener más información para saber en qué momento se puede visitar la vivienda.

Lineamientos para enviar entrevistas al centro de llamadas:

1. Se debe enviar al centro de llamadas todas las entrevistas telefónicas posibles, sin descuidar su carga de trabajo ni evadir las responsabilidades, ya que esto será monitoreado.
2. Para enviar la entrevista al centro de llamadas debe completar el formulario de registro y seguimiento de entrevistas telefónicas con su respectivo gestor de calidad, esto puede ser de manera presencial o telefónica. No se aceptarán formularios incompletos.
3. Se busca la eficiencia en el trabajo de campo, considerando las condiciones para realizar las llamadas, además del costo que representa una entrevista por teléfono en campo, donde se consumen viáticos y otros gastos.
4. Como persona supervisora debe considerar el momento oportuno para enviar la entrevista telefónica al centro de llamadas ya que no podrá visitar la vivienda en campo mientras se encuentre en el centro de llamadas, en caso de que se detecte una oportunidad para obtener la entrevista en campo, debe comunicarlo al proceso encargado de las entrevistas telefónicas para que se suspendan las llamadas y comunicar el resultado de la gestión.
5. El plazo para el seguimiento de la entrevista por parte de la persona supervisora es de tres días en caso de no existir una cita concreta; si existe una cita concreta durante el mismo día debe comunicarse con la persona encargada para comprobar el resultado de la llamada.
6. La transferencia y revisión se realizará por el equipo designado para ello, sin embargo, es su deber brindar seguimiento de que se cumpla para no afectar la integridad de la muestra.

Toda entrevista enviada al centro de llamadas debe ser anotada en la bitácora de la persona supervisora, así como el resultado final de la gestión, es su responsabilidad estar al tanto del proceso de la entrevista.

Proceso de rescate de entrevista por medio de operativo telefónico en oficina.



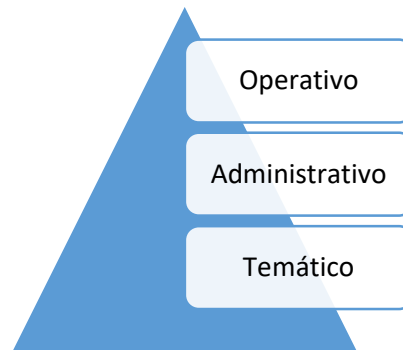
5.1.5 Tiempo de Devoluciones del seguimiento de Calidad y Monitoreo

Durante el proceso de recolección de información, supervisión general realizará un seguimiento de calidad de los datos que se han recolectado en campo, recuerde que usted es la persona responsable de enviar la información con la menor cantidad de inconsistencias y de la mejor calidad posible, para que puedan pasar al siguiente nivel del proceso.

En caso que se le indique volver a revisar una entrevista porque requiere de correcciones debe realizarlas y volver a transferirlas en un plazo máximo de ____ días.

a. Boletines

Los Boletines se conforman como un elemento gráfico que guiará al personal supervisor durante el proceso de recolección de la información, estos tienen como fin suministrar indicaciones. Estos se dividen en tres categorías, las cuales son de carácter:



Es necesario que los boletines sean leídos a consciencia y recordar las indicaciones que en ellos se presenta, a su vez que deben ser compartidos con el personal entrevistador con el fin de que el equipo de trabajo esté enterado de las indicaciones que desde oficina se dictan.

Ejemplos de los tipos de boletines:

Indicaciones Operativas


Instituto Nacional de Estadística y Censos Proceso de Recolección de Datos ENAMEH	 <div style="background-color: #8B4513; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> Supervisión General Boletín 4 - 21 de setiembre de 2018 </div>
General 1.1	

Con respecto al cierre del operativo:

1. Coordinar el pago del hotel para no genera atrasos, se debe enviar el número de factura claro y ordenado para tener listos los documentos a su llegada.
2. **Los vehículos deben quedar con el tanque lleno al llegar a San José** y revisar dos veces si no dejaron pertenencias (inversor, cargadores, gafas, manuales y bloqueador, **magnéticos**)
3. Es necesario que todo el personal cumpla las 8 horas de trabajo el día sábado y colabore en las tareas que se le solicite.
4. No se puede cambiar de rutas ni tomar desvíos.
5. Se han realizado importantes esfuerzos en mejorar los tramites administrativos, sin embargo requerimos su apoyo en el orden del cierre como siempre nos han colaborado.
6. Se adjunta el detalle de la hora propuesta de trabajo y llegada al INEC para el día sábado.

Indicaciones Administrativas

Instituto Nacional de Estadística y Censos
Proceso de Recolección de Datos **ENAHO**



Supervisión General
Boletín 04 - 19 de Julio de 2018

General 1.1

Con respecto al horario de trabajo:

- Debido a los cálculos realizados para atender las directrices de disminución de tiempo extra en el sector público y la normativa institucional en cuanto a topes máximos, se estable lo siguiente para el proyecto ENAHO a partir del 19/7/2018:

- Tiempo máximo diario y justificado por rol:
 - Personal Supervisor: 2 horas
 - Personal entrevistador: 1:30 horas
 - Personal operador de equipo móvil: 2 horas
 - Cualquier necesidad adicional es necesario conversarla con supervisión general, para la respectiva valoración.


Las alternativas de horario

Hora	1	2	3
8:00 a.m			
9:00 a.m			
10:00 a.m			
11:00 a.m			
12:00 a.m			
13:00 p.m			
14:00 p.m			
15:00 p.m			
16:00 p.m			
17:00 p.m			
18:00 p.m			
19:00 pm			
20:00 pm			

Jornada ordinaria
 Posible tiempo extra en caso de requerirse

Indicaciones temáticas

Instituto Nacional de Estadística y Censos
Proceso de Recolección de Datos **ENADIS**



Supervisión General
Boletín 1 - 10 de octubre de 2018

General 1.1

En primera instancia les deseamos un excelente inicio en el proceso de recolección de datos y agradecemos todo el esfuerzo y compromiso demostrado en este inicio de la Encuesta. Como parte de las primeras indicaciones las cuales fueron comentadas el día de ayer, favor tomar las siguientes consideraciones y transmitir las a la totalidad del equipo de trabajo.

- El tipo de cambio que se manejará será un promedio mensual. Para este mes el tipo de cambio para dólares es **579,15** y de euros es **675,12**. Para el mes de noviembre se estará mandando el nuevo promedio.
- Conocer a totalidad el nombre de la Encuesta y el objetivo.
- Es de suma importancia listar correctamente en Condición R. ya que incide totalmente en el método de Kish, el cual es un proceso vital de la entrevista.
- Sección A1. Pregunta A13a y A15. Repasar la pregunta de asiste y ultimo nivel de año aprobado. Se debe **registrar el nombre de la carrera como observación** a partir de secundaria técnica.
- Mejorar en la indagación de los ingresos para las secciones B1 y B2, además incluir observación para los ingresos ignorados.
- Para la sección B1. **En la pregunta B17. Se debe registrar como observación la ocupación de todas las personas del hogar** (por excepción de la persona seleccionada por Kish) y en caso de tener un trabajo secundario, se debe de agregar de la misma forma la ocupación en B18.

Actividad de Repaso/Unidad 5

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

- | | |
|--|---------------|
| 1. Personas Ocupadas con empleo secundario | () Sección E |
| 2. Se aplica a todas las personas de 12 años o más, además es la última sección. | () Sección F |
| 3. Personas Desempleadas | () Sección B |
| 4. Personas Ocupadas Independientes | () Sección G |
| 5. Se aplica a todas las personas de 12 años o más | () Sección D |
| 6. Personas Ocupadas | () Sección H |
| 7. Personas Ocupadas Asalariadas | () Sección C |

III. *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.

III. *Respuesta breve. Señale la respuesta que considere pertinente de acuerdo con la pregunta planteada.*

2. Menciones 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.

Negociación: es un esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios entre dos personas o grupos de personas “La negociación es un proceso y una técnica mediante las cuales dos o más partes construyen un acuerdo.”

Mediación: Es un proceso de solución positiva de conflictos, voluntario y confidencial, donde un tercero el mediador de forma neutral e imparcial ayuda a las personas implicadas a comunicarse de forma apropiada y constructiva con el fin de alcanzar acuerdos.

Fuentes consultadas

Dirección General de Tributación. (2016). Comprobantes Electrónicos. San José

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

INEC. Junio 2018. Reglamento autónomo de Servicios. Diario Oficial la Gaceta N° 107 del 15 de junio del 2018. Sitio web http://www.inec.go.cr/sites/default/files/documetos-biblioteca-virtual/lyregla-interno2018_0.pdf

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

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 18°.- Tarifas en el interior del país. Las sumas por 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

HOSPEDAJE

I Provincia/Cantón	II Localidad¹	III Tarifa ¢
SAN JOSÉ		
San José	Área Metropolitana ²	29.500
Dota	Santa María	10.400
Pérez Zeledón	San Isidro de El General	19.400
Tarrazú	San Marcos	10.400
ALAJUELA		
Alajuela	Alajuela	22.000
Zarcero	Zarcero	15.000
Grecia	Grecia	17.800
Guatuso	San Rafael	10.200
Los Chiles	Los Chiles	13.400
Orotina	Orotina	15.000
San Carlos	Ciudad Quesada	15.900
	La Fortuna	20.300
	Pital	12.000
	Pocosol	9.800
	Aguas Zarcas	15.600
San Ramón	San Ramón	19.100
Upala	Upala	14.000
Valverde Vega	Sarchí Norte	15.000
CARTAGO		
Cartago	Cartago	19.800
Turrialba	Turrialba	12.100
HEREDIA		
Heredia	Heredia	20.000
Sarapiquí	Puerto Viejo	15.700
	La Virgen	7.900
GUANACASTE		
Liberia	Liberia	20.600
Abangares	Las Juntas	13.600

Bagaces	Bagaces	13.200
	Fortuna	15.000
	Guayabo	14.800
Cañas	Cañas	13.800
Carrillo	Filadelfia	15.000
Hojancha	Hojancha	9.500
La Cruz	La Cruz	15.800
Nandayure	Ciudad Carmona	11.000
Nicoya	Nicoya	15.600
Santa Cruz	Santa Cruz	16.400
Tilarán	Tilarán	15.000
PUNTARENAS		
Puntarenas	Puntarenas	24.000
	Jicaral	10.900
	Paquera	13.200
	Monteverde	17.000
	Cóbano	12.700
	Tambor	16.900
Aguirre	Quepos	21.000
Buenos Aires	Buenos Aires	12.900
Corredores	Ciudad Neily	16.700
	Canoas	14.200
Coto Brus	San Vito	15.700
Esparza	Esparza	14.300
Garabito	Jacó	20.800
Golfito	Golfito	21.900
	Puerto Jiménez	16.500
	Río Claro	13.100
Montes de Oro	Miramar	11.000
Osa	Puerto Cortés	14.400
	Palmar Norte	13.900
Parrita	Parrita	14.400
LIMÓN		
Limón	Limón	24.000
Guácimo	Guácimo	14.800
Matina	Batán	11.500
Pococí	Guápiles	14.800
	Cariari	10.400
Siquirres	Siquirres	16.000
Talamanca	Bribri	13.000
	Cahuita	14.800
	Puerto Viejo	18.000
	Sixaola	10.400

(Así modificado por Resolución número R-DC-0038-2017 de las diez horas del veintidós de mayo de dos mil diecisiete, publicada en La Gaceta Nro. 116 del 20 de junio de 2017).

Anexo 2

Lista de Materiales para el Trabajo de Campo

Descripción	Cantidades recomendadas por grupo
Cuaderno de bitácora	1
Hojas de control	Ver anexo 6
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	Según se requiera
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
Regleta	1
Repelente	2
Bolsas de basura grandes (5 unidades)	1
Maletín tipo portafolio	1
Chalecos de entrevistadores	3
Chaleco de supervisión	1
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.

ARTICULO 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.

ARTICULO 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 conexas aplicables.
- 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 debido a 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 de la tarjeta habiente es considerado como falta grave.
- Si por negligencia, descuido, culpa, dolo o fraude en cualquiera de sus acepciones, la 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 iniciará 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 del Banco de Costa Rica.

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 **¢25 000.00** (La Administración puede cambiar este monto cuando estime necesario y de acuerdo con los precios de combustible vigentes y a los requerimientos institucionales).
5. **El límite mensual:** Solo podrán utilizar 10 veces la tarjeta al mes por lo que deberá administrar muy bien la cantidad de usos.

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 y 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) 2211-1111.
- 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.

Capítulo 3: Abastecimiento de combustible

3.1 Abastecimiento de combustible en Estaciones de Servicio afiliadas al BCR

Al pagar la cuenta de combustible con la tarjeta electrónica en las estaciones de servicio autorizadas, la tarjeta habiente solicita la factura y el comprobante de pago (Boucher), anotándose en la factura el número de autorización del Boucher 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 Boucher.
- Cantidad en litros y colones del combustible solicitado.
- Kilometraje en el momento del abastecimiento.
- Tipo de combustible.
- Adjuntar comprobante de pago (Boucher)

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

La 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.

Dependiendo del proyecto la persona supervisora será la encargada de completar las fórmulas de liquidación de viáticos, o bien tendrá que llenar un archivo que se le facilitará para que día a día lo complete y lo envíe a la persona encargada la fecha que se estipule, que en dado caso es importante que conozca la manera correcta de su llenado, ya que tendrá que revisarlo cuando lo firme.

En el primer caso existen dos fórmulas que se pueden llenar, una es la liquidación individual, la cual se realiza para cada miembro del equipo, usualmente se utiliza cuando se está trabajando en “área”, y la otra es la liquidación grupal, que se completa cuando todo el grupo de trabajo cuenta con la misma información, es decir mismas horas de salida y llegada, misma cantidad de noches de hospedaje, esta se utiliza cuando el grupo está de gira, cabe

mentonar que si a una persona se le presenta alguna eventualidad y ya su liquidación tiene que ser diferente a la del resto del equipo, se realiza una individual para ella y una grupal para el resto del grupo.

Para el segundo caso, cuando las personas supervisoras no tengan que llenar estas fórmulas si no un documento de control para las horas extra y viáticos que se le facilitará con el fin de agilizar el proceso y reducir el riesgo de errores, usted debe ser responsable de llevarlo al día y enviarlo a supervisión general en la fecha establecida para su entrega.

Para el llenado de estos documentos debe ser una persona muy cuidadosa y ordenada, debe revisarlo muy bien para que vaya sin errores ya que estos implican tener que volver a corregirla y pueden generar un atraso en su pago.

Instrucciones de llenado

Se procede a explicar y ejemplificar la manera correcta en que se deben llenar las fórmulas para la liquidación de viáticos y en dado caso el archivo de Excel que se le facilitará para el control de horas y viáticos.

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 <i>Nombre del Proyecto</i> "
Inicio del viaje	Lugar: Mercedes (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: Mercedes (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(as)), 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	<p>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.</p> <p>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.</p>
Destino de la Gira	<p>Hora de Llegada: corresponde a la <u>hora de llegada a cada uno de los destinos</u>. 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.</p> <p>Hora de Salida: corresponde a la <u>hora de partida de un destino a otro</u>. En el caso de <u>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 caso de <u>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.</p>
Desayuno, Almuerzo, Cena, Hospedaje	<p>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.</p> <p>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.</p>
# 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

La liquidación de lugares que requieren hospedaje debe incluir para cada persona:

Factura de hospedajes utilizados: individual, anotado al reverso de la factura: nombre completo del funcionario, cédula, firma, nombre del proyecto y año.

Liquidación automatizada grupal de gastos de viaje en el interior del país

		PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA LIQUIDACIÓN AUTOMATIZADA GRUPAL DE GASTOS DE VIAJE EN EL INTERIOR DEL PAÍS				Código:	FINA-PRES-F0-15					
						Versión:	2.0					
						Rige a partir de:	00/00/0000					
1. Información básica de los funcionarios												
Cantidad	Nombre de los Funcionarios:	N° Cédula:	Cargo que desempeña:	Fecha de liquidación:	12 de enero de 2019							
1.	Patricia Sanchez Oviedo	101980367	Técnico A	Localidad Visitada:	La Fortuna							
2.	Manuel Solis Benavides	206780345	Chofer									
3.	Karla Castro Blanco	302340567	Asistente Administrativo									
4.	Joaquín Muñoz López	408760987	Asistente Administrativo									
5.	Sofia Hernandez Solano	701230321	Asistente Administrativo									
				Departamento o sección:	Encuestas Especiales (ENADIS)							
Motivo del Viaje: Recolección de datos de campo ENADIS												
Inicio del Viaje:												
		Mercedes	3 de enero de 2019		9:50:00 a.m.							
		Lugar	Fecha		Hora							
Término del viaje:												
		Mercedes	12 de enero de 2019		12:20:00 p.m.							
		Lugar	Fecha		Hora							
2. Detalle de inicio y finalización de gira de la localidad visitada, por funcionario												
Cantidad	Fecha de Inicio y Final	Localidad Visitada	Detalle de la Hora				Justificación de los gastos de viaje *					
			Origen de la gira		Destino de la Gira		Desayuno	Almuerzo	Cena	Hospedaje	Factura N°	Total
Salida	Regreso	Llegada	Salida									
1-A	03/01/19 al 12/01/19	La Fortuna	9:50 a.m.	12:20 p.m.	2:10 p.m.	8:00 a.m.	28.800	46.350	46.350	203.000,00	106	324.500,00
1-B												
2-A	03/01/19 al 12/01/19	La Fortuna	9:50 a.m.	12:20 p.m.	2:10 p.m.	8:00 a.m.	28.800	46.350	46.350	203.000,00	110	
		La Fortuna	9:50 a.m.	12:20 p.m.	2:10 p.m.	8:00 a.m.	28.800	46.350	46.350	203.000,00	107	
4-A	03/01/19 al 12/01/19	La Fortuna	9:50 a.m.	12:20 p.m.	2:10 p.m.	8:00 a.m.	28.800	46.350	46.350	203.000,00	108	
4-B												
5-A	03/01/19 al 12/01/19	La Fortuna	9:50 a.m.	12:20 p.m.	2:10 p.m.	8:00 a.m.	28.800	46.350	46.350	203.000,00	109	324.500,00
5-B												
							0.000	231.750	231.750	1.015.000,00		1.622.500,00
Valor en letras:			UN MILLON SE									
De conformidad con el artículo 9 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos vigente, firmamos conociendo que la información consignada en esta liquidación de gastos de viaje y de transporte tiene el carácter de declaración jurada, como relación cierta de los gastos incurridos en la atención de asuntos propios de nuestras funciones como servidores del INEC												
1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____												
Firma de personas funcionarias, deben firmar en el mismo orden en que fueron enlistados en la sección de información básica												
Firma de los Funcionarios												
Vº Bº Coord. Unidad de Finanzas:												
Licda. Lilliana Carvajal Benavides												
Cuadro Resumen												
Descripción	N° Desayuno	N° Almuerzos	N° Cen	Hospedajes								
Costo en €	3.200	5.150	5.150	20.300								
Cantidad	45,0	45,0	45,0	50,0								
Subtotales	144.000	231.750	231.750	1.015.000,00								
Total					€ 1.622.500							
Autorizado por: _____ Encargado (a): _____ Aprobado por: _____												
No debe dar en decimales												
Nombre y firma de persona encargada												

A. Llenado de Horas Extras

El siguiente recuadro es un ejemplo del archivo que debe completar diariamente para llevar registro y control de las horas laboradas y localidades visitadas, debe llenar un documento para cada miembro del equipo y recuerde enviarlo el día indicado, ya que de incumplir con ello se dejará de brindar este apoyo y usted será responsable de llenar las fórmulas institucionales para la liquidación de viáticos y horas extra.

I. Informe de Tiempo Extraordinario:


En la página se visualizara un ejemplo de este reporte

Documento facilitado por el equipo de Recolección de Datos para que lleve un control diario de sus tiempos de trabajo.

Supervisor (a):			8:00										
			Origen de la Gira		Destino de la Gira		Horas trabajadas	sencillas	T x,15	Dobles	Lugares Visitados	Número de factura (Hotel)	Traslado de hospedaje Si / No
Fecha	Hora Entrada	Uso de OFICINA	Salida	Regreso	Llegada	Salida							
29-oct													
30-oct			Salida del INEC	Llegada al INEC	Llegada a la UPM	Salida de la UPM							
31-oct													
01-nov	8:00	16:00	8:05	20:00	9:34	19:50	12:00		4:00		Quebrada Grande, Dos Rios de Upala	1398	No
02-nov	8:00	16:00	8:00	20:00	9:38	18:38	12:00		4:00		Dos Rios de Upala	1398	No
03-nov	8:00	8:00	8:00	18:00	8:50	17:45	10:00	8:00	2:00		Pendientes	1398	No
04-nov												1398	No
05-nov	8:00	16:00	9:05	19:00	10:20	18:35	11:00		3:00		Pendientes	1398	No
06-nov	8:00	16:00	9:40	19:00	10:00	18:40	11:00		3:00		Barrio El Alto del Guiz/El Salto	12	Si, Bagaces
07-nov	9:00	17:00	10:00	20:00	10:10	18:35	11:00		3:00		Barrio el Rodeo	12	No
08-nov	8:00	16:00	9:05	19:00	9:35	18:50	11:00		3:00		Pob. Guayabo	12	No
09-nov	8:00	16:00	9:05	19:00	9:10	18:40	11:00		3:00		Pendientes	12	No
10-nov	8:00	8:00	8:05	16:00	8:20	15:30	8:00	8:00	0:00		Pendientes	12	No
11-nov												12	No
12-nov	8:00	16:00	9:10	19:00	10:15	18:53	11:00		3:00		Palmira y Urb. El Beroli	1687	Si, Cañas
13-nov	8:00	16:00	9:05	19:00	9:10	18:50	11:00		3:00		Barrio Chorotega	1687	No
14-nov	8:00	16:00	9:00	19:00	9:10	18:50	11:00		3:00		Centro de Cañas	1687	No
15-nov	8:00	16:00	9:17	19:00	9:30	18:55	11:00		3:00		Costado del polideportivo de cañas/	1687	No
16-nov	9:00	17:00	10:02	20:00	10:09	19:56	11:00		3:00		Costado del polideportivo de cañas	1687	No
17-nov	8:00	8:00	8:00	16:00	8:45	15:40	8:00	8:00	0:00		Pendientes	1687	No
18-nov												1687	
19-nov	8:00	16:00	9:02	19:00	9:15	18:57	11:00		3:00		Urbanizacion Nacoeme y Centro	1853	No
20-nov	8:00	16:00	9:00	19:00	9:05	18:50	11:00		3:00		Barrio Las Cañas	1853	No
21-nov	8:00	16:00	9:00	19:00	9:08	18:45	11:00		3:00		Bebedero	1853	No

Marque si en caso que cambió de hotel para visitar otra localidad, especifique a cuál se traslado

Ejemplo de formulario institucional para el informe de tiempo extraordinario; cabe mencionar que en caso que deba completar el reporte anterior y no este, es necesario que aprenda como llenarlo porque éste será el reporte que el equipo de oficina le entregará para que usted lo revise y firme.

		PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS				Código	RRHH-ADSA-FO-01	
		INFORME DE TIEMPO EXTRAORDINARIO				Versión	1.0	
						Rige a partir de	17/11/2017	
Nombre del servidor (a)		Jimena Fernández Arias			Revisar que los datos sean correctos		Número de cédula	102340567
Clase de Puesto (elegir de la lista)		Técnico A	Programa Presupuestario: (elegir de la lista)		SP310 Encuesta Nacional del Uso del Tiempo (ENUT)		Período	Marzo, 2019
Justificación		Trabajo de Campo, Encuesta Nacional del Uso del Tiempo						
Fecha	HORARIO EXTRAS		TIPO DE HORA			Nombre y firma del supervisor (a) o encargado (a) del proyecto	Firma de persona funcionaria que va a liquidar	
	DE	A	SENCILLAS	T. X 1.5	DOBLES			
Lunes				0:00				
Martes				0:00				
Miércoles				0:00				
Jueves				0:00				
Viernes	1			0:00				
Sábado	2		0,00	0:00				
Domingo	3				0:00			
Lunes	4	18:00	20:15	2:15				
Martes	5	17:00	19:00	2:00				
Miércoles	6			0:00				
Jueves	7	16:30	19:30	3:00				
Viernes	8	17:00	18:00	1:00				
Sábado	9	9:00	16:00	7,00	0:00			
Domingo	10				0:00			
Lunes	11	17:00	19:30	2:30				
Martes	12	18:00	20:30	2:30				
Miércoles	13	17:30	20:00	2:30				
Jueves	14			0:00				
Viernes	15	17:00	19:00	2:00				
Sábado	16	9:30	16:00	6,50	0:00			
Domingo	17				0:00			
Lunes	18			0:00				
Martes	19	17:30	19:30	2:00				
Miércoles	20	16:00	19:00	3:00				
Jueves	21	17:00	20:00	3:00				
Viernes	22	16:30	18:20	1:50				
Sábado	23	9:00	17:00	8,00	0:00			
Domingo	24				0:00			
Lunes	25			0:00				
Martes	26			0:00				
Miércoles	27			0:00				
Jueves	28			0:00				
Viernes	29			0:00				
Sábado	30			0,00	0:00			
Domingo	31				0:00			
TOTALES			21,50	27,58	0,00	Los firmantes en este documento declaramos que todo lo que se indica se apeg a la verdad		

Original: Unidad de Finanzas
Copia: Unidad de Recursos Humanos

Total de tiempo extraordinario reportado

2. Comprobante de pago / Instrucciones de llenado

2.1. Propósito


Mediante este formulario se liquidarán principalmente los montos correspondientes a peajes, lavado de ropa, lancha, ferry, incidentes menores del vehículo que requieren reparación, entre otros gastos 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

- En caso que el servicio recibido brinde factura debe adjuntarse al comprobante de pago.
- Esta factura debe venir con la siguiente información anotada al dorso: Nombre completo de usuario, firma, cédula y nombre del proyecto, en caso de las **facturas de peajes también debe añadir el número de placa del vehículo.**
- 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 de 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 2018)
N°. días	Se anotan la cantidad de días para los que aplica el tipo de gasto.

Ejemplo de comprobante de pago con factura



inec
INSTITUTO NACIONAL DE
ESTADÍSTICA Y CENSOS

Área Administración y Finanzas
Unidad Finanzas

Nº 13910

Día	Mes	Año
29	04	2019

Comprobante de Pago

He recibido de: Instituto Nacional de Estadística y Censos

La suma de: Cinco mil quinientos colones 5500

Por concepto de pago:

☐ Lavado de ropa
☐ Baqueano

☐ Bestia
☐ Ferry

☐ Lancha
☒ Comprobante Peaje

☐ Otros

Periodo comprendido: 22 de abril al 26 de abril del 2019


Nombre de quién prestó el servicio: Autopistas del Sol

Firma

Cédula

Teléfono o Dirección

Nombre del funcionario: Gerardo Acuña Solís


Firma

0543 0987
Cédula

Vehículo placa Nº: 113-25

Motivo de viaje: Recolección de datos Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares 2019

VºBº Coordinador de Programa

Oficina de Presupuesto

Coordinador(a) Unidad de Finanzas

Fecha de la liquidación

Valor en números

Valor en letras

Marcar opción que aplica (una opción por comprobante)

Detallar lapso en el que se utilizó el servicio

Empresa o persona física que prestó el servicio

Descripción del Proyecto

Nombre completo, firma y cédula del funcionario o funcionaria

Ejemplo de comprobante de pago sin factura



Área Administración y Finanzas
Unidad Finanzas

Nº 12729

Comprobante de Pago

Día	Mes	Año
18	07	2019

He recibido de: <u>Instituto Nacional de Estadística y Censos</u>		
La suma de: <u>Dos mil quinientos colones</u>		₡ <u>2500</u>
Por concepto de pago:		
<input checked="" type="checkbox"/> Lavado de ropa	<input type="checkbox"/> Bestia	<input type="checkbox"/> Lancha
<input type="checkbox"/> Baqueano	<input type="checkbox"/> Ferry	<input type="checkbox"/> Comprobante Peaje
Otros _____		
Periodo comprendido: <u>Del 10 de julio al 19 de julio del 2019</u>		
Nombre de quién prestó el servicio: <u>Mercedes Valladares Calvo</u>		
<u>[Firma]</u> Firma	<u>7-0986 0537</u> Cédula	<u>89142135</u> Teléfono o Dirección
Nombre del funcionario: <u>David López Lizano</u>		
<u>[Firma]</u> Firma	<u>1 1435 0837</u> Cédula	
Vehículo placa N°: <u>113-12</u>		
Motivo de viaje: <u>Recolección de datos Encuesta Nacional de Hogares 2019</u>		
VºBº Coordinador de Programa	Oficina de Presupuesto	Coordinador(a) Unidad de Finanzas

Nombre completo, firma, cédula y número de teléfono de la persona que brindo el servicio

3. Liquidación de Gastos de transporte en el interior del país

	PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA LIQUIDACIÓN AUTOMATIZADA DE GASTOS DE TRANSPORTE Y OTROS GASTOS DE VIAJE EN EL INTERIOR DEL PAÍS		Código:	FINA-PRES-FO-14
			Versión:	2.0
			Rige a partir de:	29/03/2017
Nombre del Funcionario: Juan Castro Blanco		Fecha de liquidación: 12 de abril de 2019		
Cédula de Identidad: 601230321		Área o Unidad Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG)		
Motivo de viaje: Recolección de datos de campo Encuesta Nacional de Hogares				
Inicio del Viaje:				
San José		9 de abril de 2019		8:50 a.m.
Lugar		Fecha		Hora
Término de viaje:				
San José		10 de abril de 2019		1:30 p.m.
Lugar		Fecha		Hora
Cargo que desempeña: Asistente Administrativo				
Transporte Terrestre (autobús, taxi o tren):				
FECHA	DETALLE			
09/04/2019	Servicio de taxi Coopetrans de San Blas de Moravia a Barrio Escalante			2.750,00
10/04/2019	Servicio de taxi Coopetax de La Uruca a Barrio Escalante			3.500,00
Total				c 6.250,00
Valor en letras: SEIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA COLONES				
Declaro bajo juramento que lo arriba expuesto es una relación correcta de los gastos incurridos en asuntos oficiales. _____ Firma del Funcionario		Autorizado por : _____ Nombre		
		_____ Encargado (a)		
Vº Bº Coord. Unidad de Finanzas Licda. Lilliana Carvajal B. Nombre		Aprobado por: _____ Nombre		
_____ Firma		Programa Presupuestario. Encargado (a) _____ Firma		

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.

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.

Recuerde que debe revisar la cantidad de carga de trabajo asignada y los viáticos que le corresponden.

2.2. Indicaciones de Entrega

- Se deben entregar dos juegos de esta hoja de control: una para área y otra para zona.
- En caso que le faciliten el plan de recorrido ya elaborado usted debe revisarlo de forma cuidadosa, imprimirlo, entregarlo a supervisión general, encargado de trabajo de campo, a otra persona de oficina (se le indicará a quien en su momento) y guardar una copia para usted.

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

A continuación se muestra un ejemplo de un plan de recorrido:



AREA DE CENSOS Y ENCUESTAS

Detalle de Grupo
Encuesta Nacional sobre Discapacidad



VER RESUMEN
GRUPOS

GRUPO DE TRABAJO

Supervisor	
Sección de Trabajo	16 y 18
Equipo	9
Grupo	23

Cantidad Entrevistadores	Supervisores	Choferes	Total personas	Tipo de Vehículo
3	1	1	5	Toyota Pick Ups 4X4 o similar

CARGA DE TRABAJO

Total UPM	Viviendas por UPM	Total Viviendas	Carga Trabajo	Días Recolección Calculados	Días de Carga Efectivos	Días de rescate pendientes	Duración Total en días
9,00	12,00	108,00	3,6	10	9	3	12

RESUMEN DE COSTOS

Detalle de Gastos por Grupo

Alimentación	Hospedaje	Transporte	Otros gastos	Horas Extra
€ 929.000	€ 4.223.000	€ 2.647.525	€ 87.500	#¡REF!
TOTALES	€ 5.152.000	€ 2.647.525	€ 87.500	

ASIGNACION DE UPM

Ítem	Fecha	UPM	Carga	Cantón	Distrito	Estrato	Tiempos de Alimentación	Horario Inicio	Hotel Propuesto	Observaciones
1	10/10/2018 (mi)	60501007	12	605 Osa	60501 Puerto Cortés	10 Brunca Rural	A-C		Hotel Brunca Lodge	Inicio
2	11/10/2018 (ju)	60501012	12	605 Osa	60501 Puerto Cortés	9 Brunca Urbano	D-A-C		Hotel Brunca Lodge	
3	12/10/2018 (vi)	60502006	12	605 Osa	60502 Palmar	9 Brunca Urbano	D-A-C		Hotel Brunca Lodge	
4	13/10/2018 (sá)		Pendientes				D-A-C		Hotel Brunca Lodge	
5	14/10/2018 (do)		Descanso				D-A-C		Hotel Brunca Lodge	
6	15/10/2018 (lu)	60502004	12	605 Osa	60502 Palmar	9 Brunca Urbano	D-A-C		Hotel Brunca Lodge	
7	16/10/2018 (ma)	60502015	12	605 Osa	60502 Palmar	9 Brunca Urbano	D-A-C		Hotel Brunca Lodge	
8	17/10/2018 (mi)	60502023	12	605 Osa	60502 Palmar	9 Brunca Urbano	D-A-C		Hotel Brunca Lodge	
9	18/10/2018 (ju)	60502012	12	605 Osa	60502 Palmar	10 Brunca Rural	D-A-C		Hotel Brunca Lodge	
10	19/10/2018 (vi)		Pendientes				D-A-C		Hotel Brunca Lodge	
11	20/10/2018 (sá)		Pendientes				D-A-C		Hotel Brunca Lodge	
12	21/10/2018 (do)		Descanso				D-A-C		Hotel Brunca Lodge	
13	22/10/2018 (lu)	60702024	12	607 Golfito	60702 Puerto Jiménez	10 Brunca Rural	D-A-C		Cabinas Carolina	Traslado
14	23/10/2018 (ma)	60702013	12	607 Golfito	60702 Puerto Jiménez	10 Brunca Rural	D-A-C		Cabinas Carolina	

ALIMENTACION

Detalle de Alimentación				
Tipo Alimentación	Cantidad	Monto	Costo por Persona	
Desayuno	13	€ 3.200	€ 41.600	
Almuerzos	14	€ 5.150	€ 72.100	
Cenas	14	€ 5.150	€ 72.100	
TOTAL		€ 185.800		

Nota: De Conformidad con R-DC-10-2012, Publicado: La Gaceta Nro. 39 del 23 de febrero de 2012

HOSPEDAJE

Detalle de Hospedaje				
Localidad I	Localidad II	Cantidad días	Tarifa	Costo Total
PUNTARENAS	Osa/Palmar	12	€ 13.900	€ 166.800
PUNTARENAS	Puerto Jiménez	4	€ 16.500	€ 66.000
PUNTARENAS	Golfito	10	€ 21.900	€ 219.000
PUNTARENAS	Coto Brus/ S	8	€ 15.700	€ 125.600
PUNTARENAS	Corredores/	16	€ 16.700	€ 267.200
Otras Localidades		1	TOTAL	€ 844.600

Nota: De Conformidad con R-DC-0038-2017, Publicado: La Gaceta Nro. 116 del 20 de junio de 2017

TRANSPORTE

DETALLE DE TRANSPORTES (TOTALES POR GRUPO)				
VEHICULOS	DETALLE DE SERVICIO PUBLICO	OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE		
Vehículo aportado por el Asistido	Cantidad de días	Ruta	Costo	Detalle
	2	27	7.000	NO REQUIERE
Subtotal TOTAL		Subtotal	€ 7.000	Subtotal
			€ 2.647.525	

Calculo de Kilometraje				
Km recorridos (mensual)	Costo por KM	KM por día	Costo INEC por día	Costo Alquiler por día
3.500,00	65,00	106,06	6.893,94	51.775,00

Consultar Tarifas

Consultar Tarifas Ruta 27

OTROS GASTOS

Descripción	Costo
TOTALES	€

Incluir Vagabundo u otro

Versión del Plan

Nº Versión: _____

Supervisor General: _____

Firma Supervisor: _____

Fecha: _____

Descripción	Cantidad Personas	Cantidad de Servicios	Costo por Servicio	Costo Total
Lavado de Ropa	5	7	2000	€ 87.500,00

Nota: Anualmente se debe actualizar los precios de los servicios, además se debe considerar el análisis de la encuesta, de conformidad con la justificación del servicio.

3. Llenado de evaluaciones - I opción

Las evaluaciones del personal se realizan al finalizar el proyecto, para ello el equipo de Trabajo de Campo le brindará la dirección electrónica a la que debe acceder para realizar la evaluación además del usuario y contraseña. Las evaluaciones a todas las personas miembros del equipo se deben realizar de manera individualizada.

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 tomarán 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 tomarán 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 tomarán 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 tomarán 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 tomarán 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

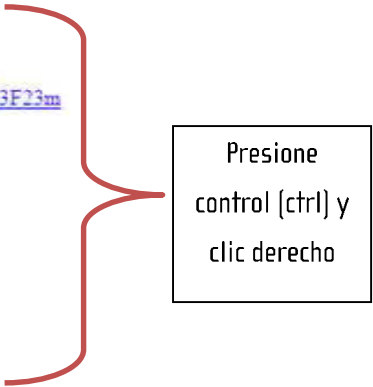
Ejemplos.

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

https://docs.google.com/forms/d/1G0_Ko9j7aNpIHRvSfou2FgDX27c7pt6xx3E23m9ip_E/viewform

2TC-009/-Evaluación del personal entrevistador

https://docs.google.com/forms/d/1nhWGICNRerU-sa2_t6qHQwdTS5TKbwi8UdFv94GafY4/edit#



Presione
control (ctrl) y
clic derecho

4. TC-011 / Solicitud de Entrevista

Ejemplo de solicitud de entrevista en la página siguiente utilizada en la Encuesta Nacional de Hogares



Oficentro Langer, Costado Oeste de Casa
Presidencial, Zapote, San José, Costa
Rica.

Teléfono: (506) 2253-1903
Fax: (506) 2224-2221
Apartado: 10163-1000 San José, CR.
Correo E: encuestadehogares@inec.go.cr
www.inec.cr

Área de Censos y Encuestas
Proceso de Recolección de
Datos

Encuesta Nacional de Hogares 2018

Solicitud de Entrevista

N° UPM	N° Cuestionario

Estimado señor(a):

El Instituto Nacional de Estadística y Censos, está realizando la Encuesta Nacional de Hogares, desde el 2 de julio y hasta el 3 de agosto de 2018, su vivienda ha sido seleccionada para solicitarle información. Hemos visitado su casa, pero no hemos podido conversar con usted. Por esta razón, le solicitamos una cita para completar el cuestionario.

La información que usted brinde es muy importante ya que las estadísticas oficiales del país se elaboran a partir de los datos brindados por los hogares seleccionados los cuales a su vez representan otras viviendas, al completar esta información usted contribuye con una medición real de la situación del país.

Esta información es absolutamente confidencial, tal como lo establece el Artículo 4 de la ley No.7839 del Sistema de Estadística Nacional.

Por favor sírvase dejar indicado el día y la hora en que podrá atendernos, o bien llamar al teléfono **2253-1903** o **2253-1912** al correo: **encuestadehogares@inec.go.cr**, o al supervisor(a) _____ al _____.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

Supervisor(a):

5. Hoja de asignación y entrega de activos y materiales



viernes, 03 de mayo de 2019

De: Proceso de Recolección de datos

Para:

Con el propósito de facilitarle su trabajo para la Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares, se le entregan los siguientes activos en buen estado y con sus respectivos accesorios:

Artículo	Patrimonio	Accesorios
Tablet Samsung SM-T581M	8109	Cargador, cable USB, micro SD
Celular Huawei Ascend Y210	4574	Batería, cable USB, cargador, manos libre, micro SD
Computadora Portátil	8438	Cargador

Además, se le entregan los siguientes artículos en buen estado:

Artículo	Artículo	Artículo
USB Duos #	Bloqueador Solar	Maletín Supervisor
Inversor Cobra #	Foco	Repelente
Regleta #	Alcohol en Gel	5 Gorras
Botiquín de Primeros Auxilios	Paq. Bolsas Basura Jardín	4 bolsos para Tablet
Paraguas	Cartapacios 3	Instructivos Entrevistador
Estuches de Tablet 4	Instructivo Supervisor ()	Instructivo Cartografía ()
Chalecos ()	Gafete ()	Lanyards ()
Caja Plástica	Tarjeta de recarga	Lapiceros

Y, por último, en papelería:

Cuestionarios ENADIS	Libro de Colorear	Carta Solicitud de Entrevista	Cartas	Brochures
24	550	50	540	550

Al firmar el documento de entrega de dichos artículos, usted acepta que se le están entregando con sus respectivos accesorios. Será su responsabilidad entregarlos todos y en buen estado. Si pierde o daña algún accesorio, equipo o artículo acepta que deberá cubrir el valor del mismo o bien reponerlo.

Firma quien entrega

Firma quien recibe

6. Hoja de asignación y devolución de activos y materiales



viernes, 03 de mayo de 2019

De: Proceso de Recolección de datos

Para:

Con la finalización de la Encuesta Nacional sobre Discapacidad, se devuelven los siguientes activos en buen estado y con sus respectivos accesorios:

Artículo	Patrimonio	Accesorios
Tablet Samsung SM-T561M	4574	Cargador, cable USB, micro SD
Celular Huawei Ascend Y210		Batería, cable USB, cargador, manos libre, micro SD
Computadora Portátil		Cargador

Además, se devuelven los siguientes artículos en buen estado:

Artículo	Artículo	Artículo
USB Duos #	Bloqueador Solar	Maletín Supervisor
Inversor Cobra #	Foco	Repelente
Regleta #	Alcohol en Gel	4 Gorras
Botiquín de Primeros Auxilios	Paq. Bolsas Basura Jardín	4 bolsos para Tablet
Paraguas	Cartapacios 3	Instructivos Entrevistador
Chalecos ()	Instructivo Supervisor ()	Instructivo Cartografía ()
Caja Plástica	Gafete ()	Lanyards ()
Tarjeta de recarga	Ficheros ENADIS ()	Magnéticos

Y, por último, en papelería:

Cuestionarios ENADIS	Libro de Colorear	Carta Solicitud de Entrevista	Cartas	Brochures

7. Reporte eventualidades de vehículos

Esta hoja debe ser llenada por la persona supervisora



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:			

8. Reporte eventualidades de activos asignados

Esta hoja debe ser llenada por la persona que tiene asignado el activo, es tarea de la o el supervisor orientar el llenado en caso de requerirse

	Proceso de Recolección de Datos Reporte de Eventualidades de activos asignados	Código:	XXXX-XXXX-XX-XX
		Versión:	1.0
		Rige a partir de:	24/05/2018

Área	Censos y Encuestas	Fecha de la eventualidad	21/7/2018
Proyecto	ENAH0	Hora de la eventualidad	15:05:00 p.m

Objetivo de Uso	Recolección de Datos Encuesta Nacional de Hogares
-----------------	---

Funcionario responsable de la gira	Lic. Greivin Chavarría Alvarado		
Supervisor (a) en campo			
Funcionario (a) a cargo del activo			
Lugar:	Santa Cruz, Gte		
Tipo de artículo:	Tablet		
Patrimonio (Número de activo):	8137		
Número de Serie	Marca	Modelo	
Ilegible	Samsung	SMT531	

Debe explicar de manera detallada todos los hechos ocurridos y daños presentados, los reportes que estén muy escuetos serán devueltos

Descripción de lo ocurrido
<p>Anote de manera minuciosa y detallada lo ocurrido. Anote las personas (testigos) que estuvieron presentes en el momento de lo ocurrido.</p> <p>El día 21 de junio de 2018, al ser las 15:05 horas el señor Bonilla tropezó en las escaleras del hotel y el maletín con la tablet adentro recibió un fuerte golpe sufriendo un daño en la pantalla a lo interno, provocando insensibilidad y dejando inservible la misma, lo sucedido ocurrió frente al personal de limpieza del hotel y de la compañera</p>
<p>Anote los daños que presenta el equipo, tanto físicos como de software. Adjuntar fotografía de ser posible.</p> <p>Presenta un golpe a lo interno en la pantalla, no así en la tablet físicamente que por el contrario esta perfectamente y no se ve daño ni golpe</p>

Al firmar este reporte usted da fe que todo lo descrito se apega a la realidad.

Nombre:
Cédula:
Puesto:

Persona a cargo del activo reportado

Fecha y hora de Reporte:	15:30 pm 21/7/18
--------------------------	------------------

9. Bitácora

1	8						Distrito	
Día	Mes	Año	UPM					Localidad
Hora salida INEC: _____			Hora llegada UPM: _____		Hora salida UPM: _____		Hora llegada INEC: _____	

C	Estr	Entrevistador(a)	Resultado	Fecha de Ent. Compl.	Rev	Transf	Observaciones
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

Considera que esta UPM requiere un tratamiento especial _____

De _____ Entrevistas en el/los C ondominio(s)/Localidad(es) pude realizar efectivas _____

Horario de Mejor Respuesta:

Mañana... ☐

Tarde... ☐

Noche... ☐

Método de Transferencia de esta UPM:

INEC ☐

O ispositivo Institucional ☐

O ispositivo Personal ☐

Hotel ☐

O tro: ☐

Visitado por Supervisión General _____

	Totales
Completas	
Incompletas	
Pendientes	
Rechazos	

Este es un ejemplo de la bitácora para discutirlo en capacitación.



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