

Instructivo para supervisión de Encuestas a Hogares

Proceso de Recolección de Datos e Información

San José, Costa Rica
MAYO 2020

Instituto Nacional de Estadística y Censos

INSTRUCTIVO PARA LA SUPERVISIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuestas a Hogares

San José, Costa Rica, 2020



Créditos

Gerente: Floribel Méndez Fonseca

Coordinadora
Área de Censos y Encuestas: Giselle Arguello Venegas

Encargado
Proceso de Recolección de Datos: Greivin Chavarría Alvarado

Elaboración: Proceso de Recolección Datos

Revisión: Equipo diseño estadístico ENAHO
Equipo diseño estadístico ENAMEH
Equipo diseño estadístico Encuestas Especiales

Presentación

Las encuestas de hogares son proyectos de recolección de datos oficiales que recopilan información estadística sobre la realidad de las personas y los hogares. Las temáticas están vinculadas principalmente con la situación social y económica de las personas en el país recopilando información sobre condiciones de las viviendas y sus servicios, acceso a servicios de salud, educación, empleo, desempleo, tecnologías de la información, a la cultura, así como temas relacionadas con salud materno infantil, discapacidad, uso del tiempo, entre otras.

Las operaciones estadísticas recopilan información para la producción de estadísticas, lo que permite contar con indicadores que son actualizados periódicamente y ajustados a la realidad del país en el momento del estudio. Estas estadísticas son utilizadas como insumos para la formulación y seguimiento de políticas públicas y acciones privadas, así como para la comparabilidad nacional e internacional en las distintas temáticas y que esto posibilite que personas usuarias e instituciones profundicen en las temáticas.

La calidad de los datos depende en gran medida de una recolección de información con 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 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 debe gestionar la calidad de 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.....	2
Introducción.....	8
1.Generalidades de la encuesta desde la perspectiva de la supervisión de campo	12
1.1 Marco estratégico institucional.....	12
1.2 Marco legal institucional	14
1.2 Etapas de la encuesta.....	16
1.3 Generalidades de la supervisión del proceso de Recolección de Datos.....	18
1.3.1 Niveles de organización institucional y de la recolección de datos	18
1.3.2 Perfil de la persona supervisora de grupo	19
1.3.3 Normativa institucional de la supervisión de Trabajo de Campo	24
1.4 Ejes de la supervisión de trabajo de campo.....	29
2.Manejo del ambiente de trabajo.....	35
2.1 Establecer los lineamientos de trabajo	35
2.2 Liderazgo adecuado en el personal supervisor	37
2.3 La relación con el equipo de trabajo.....	42
2.4 Recomendaciones para el manejo de situaciones en el campo	50
2.5 Protocolos de acción ante eventualidades en los operativos de campo	58
Actividad de Repaso/Unidad 2.....	74
1. Labores Técnicas	77
3.1 Labores técnicas previas al proceso de recolección de la información.	77
3.1.1 Programación del trabajo de campo (elaboración de planes de trabajo)	77
3.1.2 Preparación de los materiales de recolección de datos	78
3.2 Labores técnicas durante el proceso de recolección	82
3.2.1 Inicio de las labores.....	84
3.2.2 Horario laboral	85
3.2.3 Control y seguimiento de la muestra seleccionada	87
3.2.4 Supervisión de entrevistas	89
3.2.5 Recorrido de la UPM y actualizaciones	90
3.2.6 Transferencia de datos.....	90
3.2.7 Integridad de la muestra	92
a. Control de la falta de respuesta total y atención a los casos de rechazo o especiales.....	92
b. Atención a la falta de respuesta parcial (entrevistas incompletas)	94

c.	Control de cobertura.....	96
3.2.8	Control de pendientes.....	99
a)	Ausentismo del hogar:	99
b)	Pendiente por acceso:.....	100
a)	Pendiente “informante que no muestra interés”:	102
b)	Pendiente “evasiva”:	103
c)	Se logra un contacto con la persona informante, pero no cuenta con la disponibilidad para atender la entrevista:	104
d)	Rechazos maquillados:	105
e)	Estructuras con una incorrecta caracterización:.....	105
3.2.9	Plan de recorrido de pendientes.....	108
3.2.10	Llenado de otras hojas de control.....	109
3.2.11	Vigilancia de la asistencia	110
3.3	Labores técnicas posteriores al trabajo de campo	110
3.3.1	Papelería sobrante	112
3.3.2	Material cartográfico.....	112
3.3.3	Informe del trabajo de campo	112
	Actividad de Repaso/Unidad 3.....	113
4.	Gestiones administrativas para el trabajo de campo	116
4.1	Gestiones administrativas previas al trabajo de campo	116
4.2	Gestiones administrativas durante el trabajo de campo	118
4.2.1	Uso de la bitácora.....	118
4.2.2	Llenado y entrega de documentos.....	119
4.2.3	Notificación de situaciones	119
4.2.4	Equipo institucional asignado	119
4.2.4	Liquidación de gastos de viaje en el interior del país.....	125
4.2.5	Reporte de horas extras	125
4.2.6	Fechas importantes.....	126
4.3	Gestiones administrativas después del trabajo de campo	127
4.3.1	Liquidación de gastos de transporte	127
4.3.2	Liquidación de lavado de ropa	128
4.3.3	Facturas electrónicas.....	128
4.3.4	Devolución de insumos y materiales.....	134

4.3.5 Devolución de equipo	134
4.3.6 Firma y entrega de documentación de liquidación por período contratado.....	134
4.3.7 Devolución de tarjeta de combustible	135
Actividad de Repaso/Unidad 4.....	136
5.Labores temáticas	140
5.1. Labores temáticas antes y durante el trabajo de campo.....	140
5.1.1 Participación en la capacitación de personal entrevistador	140
5.1.2 Revisión de cuestionarios.....	141
5.1.3 Resultados de entrevista.....	146
5.1.4 Tratamiento de Entrevistas Telefónicas.....	149
5.1.5 Tiempo de devoluciones del seguimiento del proceso de calidad y monitoreo.....	151
Actividad de Repaso/Unidad 5.....	154
Glosario	155
Bibliografía.....	156
Anexo 1. De los viajes en el interior del país.....	160
Anexo 2. Lista de materiales para el trabajo de campo.....	164
Anexo 3. Reglamento de uso y mantenimiento de la flotilla de vehículos del Instituto Nacional de Estadística y Censos.....	165
Anexo 4. Manual tarjeta electrónica combustible (Extracto)	168
Anexo 5. Documentos Administrativos.....	171
Anexo 6. Documentos de Control de Campo.....	189

Protocolos de acción ante eventualidades en los operativos de campo

Protocolo 1. Protocolo en caso de huelgas, bloqueos de vías y otras manifestaciones sociales	58
Protocolo 2. Protocolo en caso de enfermedad o malestar de alguna persona del equipo de trabajo durante operativos de campo.....	61
Protocolo 3. Protocolo ante un accidente de tránsito.....	64
Protocolo 4. Protocolo para trabajar en estrato alto.....	68
Protocolo 5. Protocolo ante la seguridad ciudadana del equipo de trabajo en los operativos de campo	71

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 y personas usuarias que hacen uso de estos datos.

Y es precisamente la supervisión del trabajo de campo se encamina 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 el seguimiento de todas las indicaciones detalladas en este documento, son trascendentales para el buen desempeño de sus funciones por lo que se motiva a seguir al pie de la letra lo aquí descrito y lo ampliado por el personal a cargo de impartir el proceso de formación, garantizando de este modo un trabajo de calidad que beneficiará una buena ejecución de la encuesta.

Unidad 1

Generalidades de la supervisión de campo

Objetivos de la unidad

Al finalizar esta unidad usted estará en capacidad de:

- Conocer la misión, visión, valores institucionales del Instituto Nacional de Estadística y Censos, así como el marco legal con el que se rige.
- Comprender las etapas que conforman una encuesta a hogares.
- 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 supervisora o supervisor de campo debe conocer con respecto a la institución y su marco estratégico institucional, así como información esencial sobre la encuesta que se está ejecutando y sus procesos. Asimismo, 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.

Es importante conocer algunas de las funciones que el INEC debe cumplir, entre las que 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;



El INEC cuenta con una serie de valores que guían el accionar 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.

1.2 Marco legal institucional

El Instituto Nacional de Estadística y Censos de acuerdo al capítulo III, sección I, artículo 31 de la Ley N° 9694, establece que es una institución autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, goza de autonomía funcional y administrativa y además es el ente rector de las estadísticas nacionales y coordinador del SEN.

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.

Al ser el INEC el ente encargado de la producción de estadística nacional, sus funciones cuentan con una base legal que respalda la solicitud de información a las personas, empresas e instituciones gubernamentales, es así como en el Artículo 16 de la ya mencionada ley se establece que:

Todas las personas físicas o jurídicas, residentes en el país o no, están obligadas a suministrar, de palabra, por escrito o por cualquier medio, de manera gratuita y en el plazo fijado, los datos, las informaciones de carácter estadístico y los registros administrativos que las instituciones públicas del SEN les soliciten, por intermedio de sus funcionarios, delegados o comisionados, acerca de hechos, que por su naturaleza y finalidad sean necesarios para la elaboración de las estadísticas oficiales que les corresponde, según lo establece el PEN.

El incumplimiento de lo dispuesto por el presente artículo se sancionará conforme a las disposiciones contenidas en el capítulo IV, sección II de esta ley.

Así como se establece la obligatoriedad que tienen las personas y las instituciones de suministrar los datos necesarios para la elaboración de las estadísticas nacionales, el personal colaborador también tiene la obligación de resguardar la confidencialidad de los datos suministrados, esta función está normada en la Ley N.º 9694 en sus artículos:

ARTÍCULO 20- *La confidencialidad estadística es la prohibición que tiene el personal de las instituciones del SEN de revelar los datos que se refieran a personas físicas o jurídicas determinadas, de los que hayan tenido conocimiento de manera directa o indirecta en el desempeño de sus actividades. Esta prohibición se mantendrá incluso una vez terminado el vínculo con el organismo de que se trate. La violación al principio de confidencialidad, en cualquiera de estos casos, se sancionará conforme a lo establecido en los artículos 66 y 67 de la presente ley. Sección IV*

ARTÍCULO 21- *Serán objeto de protección y quedarán amparados por la confidencialidad estadística, los datos personales que obtengan las instituciones del SEN, tanto directamente de los informantes como por medio de fuentes administrativas para la elaboración de las estadísticas.*

La base legal que respalda la ejecución de las diferentes operaciones estadísticas es uno de los elementos que brinda credibilidad para la recolección de datos, por lo que 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 que serán empleados para conocer la realidad nacional y para establecer políticas económicas y sociales.

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.

Por otra parte, todo proceso cuenta con etapas, por ello en el siguiente apartado se define de forma breve los pasos que conlleva la formulación y ejecución de este proyecto.

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 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 de procesamiento; 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 a sus residentes para

entrevistarlos y así 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.

Esta es una de las etapas más importantes del proyecto, ya que se recolectan los datos con los que se construyen los indicadores para el análisis de los diversos temas.

La tercera etapa consiste en el “**Procesamiento de datos**” que inicia aproximadamente una semana después del operativo de campo. En la mayoría de las encuestas, en esta etapa se ejecutan dos procesos conocidos como codificación y validación (algunas operaciones estadísticas del INEC no requieren del proceso de codificación por el tipo de análisis que se realiza y las variables que incluye).

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 elaborado previamente, posterior a ello se realiza una revisión de cada variable siguiendo protocolos diseñados y se crean indicadores que deben verificarse con el comportamiento de fuentes externas.

La última fase es “**Análisis y divulgación de los resultados**” en la cual se implementa 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 comunicados de prensa, presentaciones al público usuario de los datos, talleres, materiales impresos y digitales. También contempla la generación de estadísticas diversas para personas

usuarias especializadas 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, entre ellos se encuentran los niveles de organización tanto institucional como de recolección de datos, el perfil que se requiere de una persona supervisora y las normativas institucionales que orientan la supervisión de trabajo de campo.

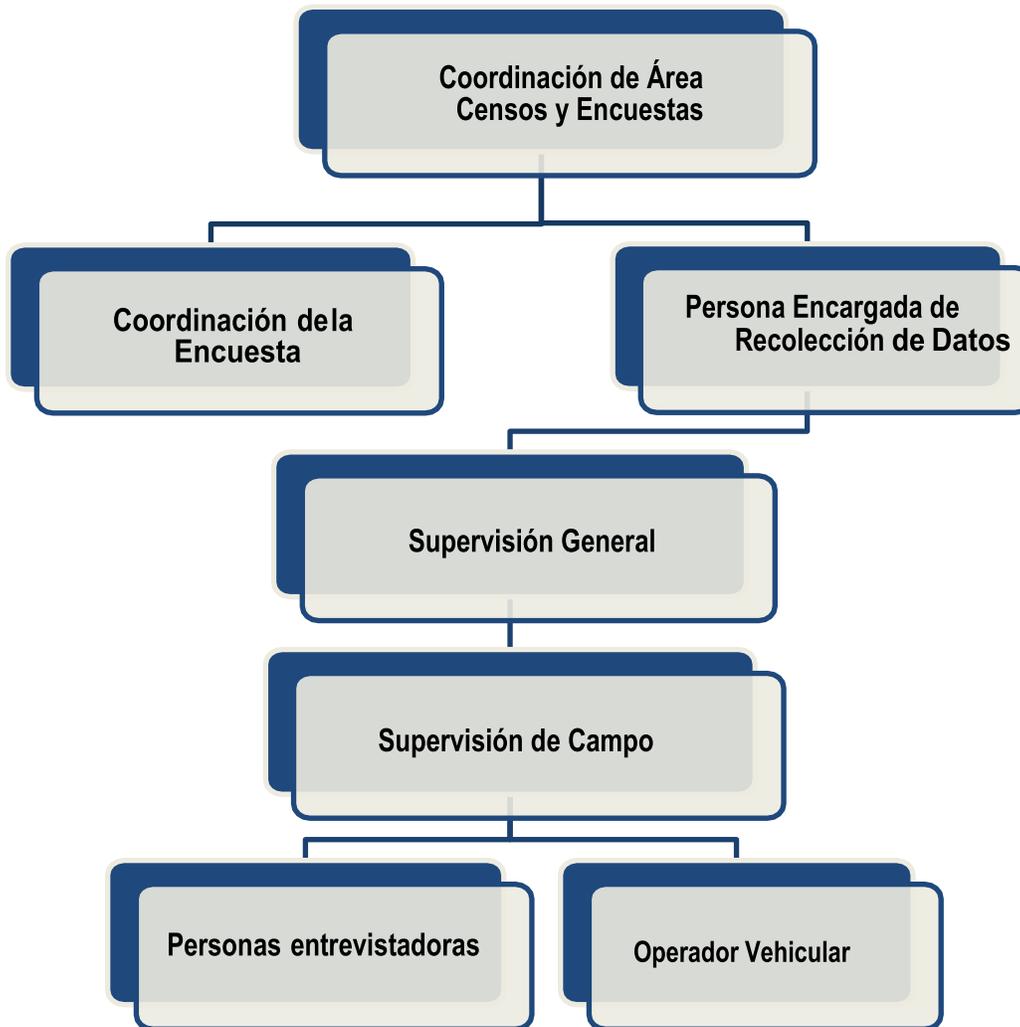
1.3.1 Niveles de organización institucional y de la recolección de datos

La recolección de datos se organiza en cinco niveles jerárquicos según la pirámide funcional de la institución (ver Figura 2). La jerarquía más alta es la Coordinación del Área de Censos y Encuestas (ACE), seguida por la coordinación de la Operación Estadística y la persona encargada de Recolección de los Datos, quien tiene a su cargo a supervisión general y esta a su vez acompaña el proceso de recolección de datos, 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 una persona operadora vehicular. Este grupo tendrá un vehículo asignado durante el período de recolección de datos, el cual puede ser alquilado o institucional.

Dentro de la organización de este nivel, la persona supervisora es quien 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 parte del personal supervisor, debe dirigirse a la 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 también, le permite identificar el curso a seguir cuando desee manifestar algún tipo de inconformidad con sus compañeras y compañeros de trabajo de campo o con el resto del personal de la encuesta, para garantizar óptimas soluciones a las consultas realizadas.

1.3.2 Perfil de la persona supervisora de grupo

Usted se desempeñará como supervisora o supervisor, por lo tanto, será responsable de una carga de trabajo asignada y debe fomentar en el grupo de trabajo un compromiso que permita realizar esfuerzos en común para obtener el máximo cumplimiento de la misma.

Para lograrlo, además, necesario 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 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 influirá de manera directa o indirecta en las labores del equipo de trabajo. Es por ello que resulta vital que brinde suficiente atención al siguiente diagrama que le permitirá comprender de manera clara el protocolo que debe considerar a la hora de tomar una decisión.

Figura 3. Diagrama sobre toma de decisiones



Como se puede observar en el diagrama anterior, el tomar una decisión sea grande o pequeña conlleva todo un proceso y una serie de acciones que se deben tomar tanto antes como después de ejecutarla. Las decisiones deben ser siempre con mira a mejorar el trabajo que se está realizando, por ello es importante analizar el contexto, indagar y verificar las situaciones dadas y mantener siempre una comunicación de las mismas no solo con el equipo de trabajo que está en campo sino también con supervisión general.

Asimismo, el personal supervisor debe ejercer un 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 supervisora o supervisor cuente con las siguientes características:

Figura 4. Características del personal supervisor

¿Qué características debe tener una persona supervisora?

- 1. Orden:** para completar los controles requeridos y entregar el material claro, limpio y completo, en los plazos establecidos, y tener el control de cuáles entrevistas se asignan y anotarlas debidamente en la bitácora de forma ordenada y con observaciones.
- 2. Experiencia:** en labores relacionadas con la aplicación de entrevistas, de manejo de grupos de trabajo y equipos informáticos.
- 3. Mostrar firmeza:** para aplicar con el respeto que toda persona merece, las correcciones a los errores y faltas cometidas, y para aplicar 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 nuevas metodologías de trabajo, de las situaciones imprevistas y de los errores que se cometen y así mejorar permanentemente su trabajo.
- 5. Dinamismo y proactividad:** para valorar las diferentes opciones, las posibles alternativas y tomar decisiones para lograr los objetivos y hacer frente de manera ágil y eficaz 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 planificación y organización:** para cumplir con la carga asignada de trabajo, disminuir y controlar el número de entrevistas pendientes, llevar la revisión de entrevistas 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.

¿Qué características debe tener una persona supervisora

- 10. Sentido de responsabilidad y compromiso:** para ejecutar los procedimientos necesarios para un trabajo de campo con alta calidad técnica, excelencia y credibilidad. Así como cumplir con los objetivos y tareas asignadas, velar porque el grupo cumpla con sus funciones, comprometerse con la labor realizada y con la institución, y mantener un adecuado balance y diferencia entre las obligaciones laborales y personales.
- 11. Comunicación efectiva:** para informar a la oficina el avance del trabajo y los problemas o anomalías detectados en la ejecución del mismo. Además, para que el grupo reciba en forma clara y precisa los lineamientos de trabajo, y mejorar así el proceso y clima laboral.
- 12. Capacidad de abarcar tareas simultáneas:** 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. Buena capacitadora o capacitador:** para transmitir clara y constantemente durante todo el proceso sus conocimientos de manera asertiva.
- 15. Liderazgo:** para orientar, dirigir y lograr la colaboración y compromiso del equipo para cumplir las metas.
- 16. Habilidad para resolver problemas tecnológicos:** Para atender y resolver los imprevistos que surgan con el equipo informático
- 17. Flexibilidad y adaptación al cambio:** Para adaptarse a los diferentes escenarios que se pueden presentar en la recolección de datos, a los cambios que se pueden dar y nuevas metodologías de trabajo.

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 (RAS) que regula el actuar de su personal contratado. 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° 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 al curso de preparación para personal de supervisión de campo y personal entrevistador.
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 una de las personas encuestadores , 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 a la persona funcionaria 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 y compañeras.
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 una persona funcionaria 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, funcionarias y funcionarios 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 a la persona funcionaria de denunciar ante quien corresponda, los hechos incorrectos o delictuosos que lleguen a su conocimiento.

Es **prohibido** para funcionarias y 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 personas subalternas o servidoras, 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 las personas funcionarias.
5	Utilizar las influencias y la autoridad que les permite el cargo, para otorgarse privilegios y beneficios personales, o a familiares o amistades.
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 persona servidora 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 personas superiores, subalternas, compañeras o usuarias.
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 personas a su cargo.

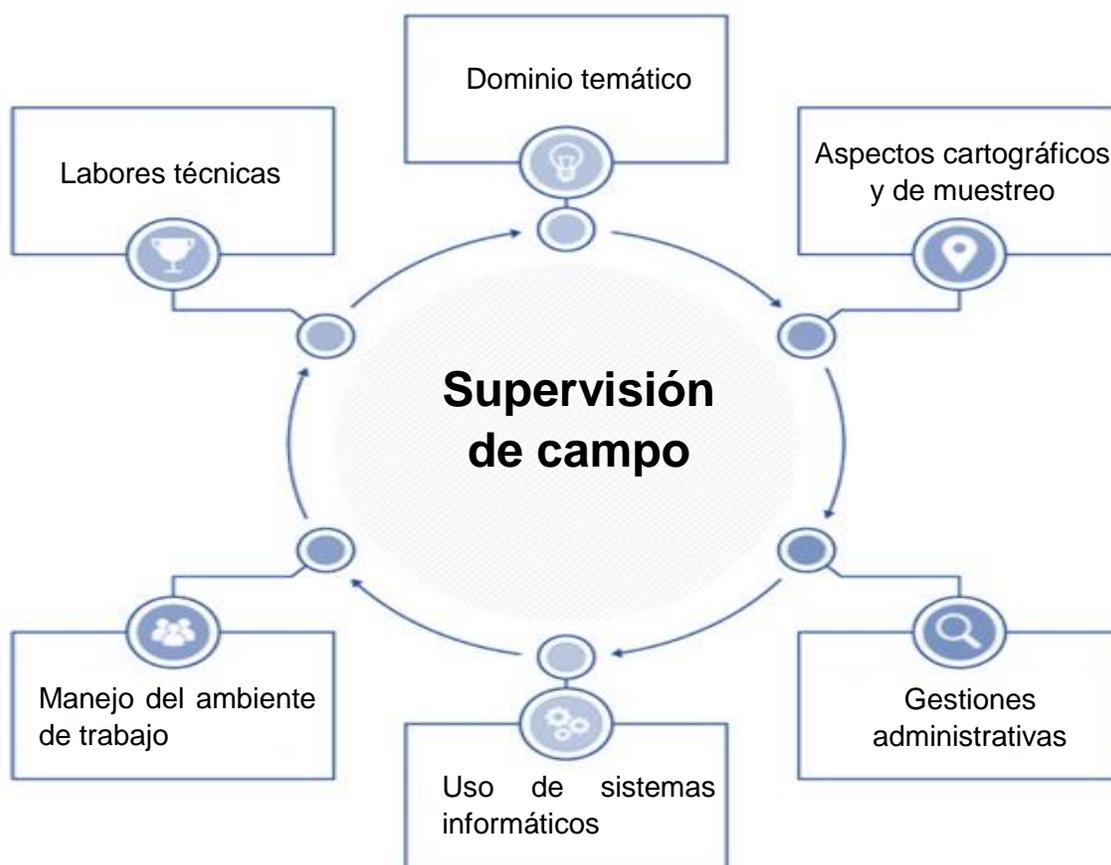
6	Permitir que el personal entrevistador realice la investigación utilizando métodos diferentes a las establecidas en los instructivos.
7	Ofrecer regalos, empleo, pagos, o promesas de algún beneficio, a las personas informantes con el fin de obtener la información.
8	Recoger información sobre temas no 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 amistades.

1.4 Ejes de la supervisión de trabajo de campo

La supervisión de campo se encuentra compuesta por seis ejes que son muy variados y con algunas diferencias entre sí, sin embargo, justamente estas diferencias permiten que la persona supervisora realice una labor polifacética con el fin de cumplir todos los objetivos establecidos para su puesto de trabajo.

En la siguiente figura se presentan dichos ejes y posteriormente una breve descripción de cada uno de ellos:

Figura 5. Ejes de la supervisión de la recolección de la información.



El **manejo del ambiente de trabajo** 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** 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** 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** 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.

Para un adecuado y exitoso desempeño como persona supervisora debe mantener siempre como pilar fundamental estos ejes de trabajo, son los que dictarán las funciones que debe ir desempeñando, por ello no le reste importancia a los mismos e incentive al equipo, en todo momento, a mantener un compromiso con el trabajo y realizarlo con la mayor excelencia posible.

Actividad de Repaso/ Unidad 1

1. Encuentre las características de una persona supervisora y anótelas.

F	L	E	X	I	B	I	L	I	D	A	D	E	H	I	B	I
E	S	V	N	W	T	Y	T	U	H	T	U	G	O	T	S	U
D	U	H	U	M	I	L	D	A	D	E	N	Q	N	C	T	R
V	N	P	B	Z	K	J	E	F	Z	L	B	I	E	X	A	D
N	A	Z	E	M	R	I	F	P	C	I	J	K	S	P	G	A
A	M	I	T	X	D	G	U	S	N	D	A	V	T	E	Q	D
Z	L	P	N	I	P	H	E	R	P	E	F	V	I	D	H	I
Q	V	U	U	G	S	O	B	I	H	R	L	E	D	A	O	V
U	E	X	P	R	I	E	N	C	I	A	R	N	A	Z	Y	I
A	O	L	W	A	T	C	P	B	R	Z	J	P	D	G	L	T
R	Z	S	F	H	J	Y	I	Q	K	G	I	M	U	X	I	C
M	E	E	D	R	O	X	T	U	R	O	C	A	P	A	C	A
G	K	R	O	S	I	M	O	R	P	M	O	C	E	V	P	O
E	F	J	I	G	V	E	Z	G	O	V	W	B	T	C	X	R
T	C	O	M	U	N	I	C	A	C	I	O	N	G	A	I	P
V	A	H	X	K	Z	P	O	D	F	K	L	Z	D	S	L	U
O	E	N	U	R	A	C	I	F	I	N	A	L	P	R	U	E

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

2. ¿Cuáles son los ejes de supervisión y anote una característica de cada uno de ellos?













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 algunos protocolos de acción ante situaciones que se pueden presentar en campo.

2.1 Establecer los lineamientos de trabajo

Parte de la estrategia de supervisión consiste en establecer lineamientos para el equipo durante el proceso de recolección de datos, los cuales determinarán las pautas a seguir y para ello usted debe:

- Establecer e indicar al equipo claramente el propósito del trabajo en 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 todas las personas integrantes estén identificadas y alineadas 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:
 - La organización y planificación del trabajo.
 - Programación de actividades.

- Cómo disponer del tiempo adecuadamente.
 - Tiempos establecidos para la alimentación: 45 minutos de almuerzo y 15 minutos de café.
 - Realimentación de 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.
-
- 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 instrucción, con la intención de detectar oportunamente en cuáles aspectos se debe mejorar, 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 compañeras y compañeros, 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.

Ahora bien, 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 instrucción 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 acompañarles 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

¿Qué es 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.

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.

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 construirse a través de acciones que motiven a las y los colaboradores a seguirle y comprometerse de manera voluntaria con el cumplimiento de los objetivos propuestos. Como supervisora o 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 un liderazgo positivo, que usted logrará conducir de forma acertada a su equipo y lograr las metas con éxito.

El liderazgo es alimentado y fortalecido por las competencias, habilidades y conocimientos que posee el individuo. Esta una cualidad que muchas personas la tienen de manera innata, sin embargo, para quienes consideran que no son líderes, es posible aprender a serlo, para ello hay que desarrollar ciertas actitudes que son indispensables para una persona supervisora de trabajo de campo. Entre ellas se encuentran:

Figura 6. 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 con todo el equipo de trabajo y 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

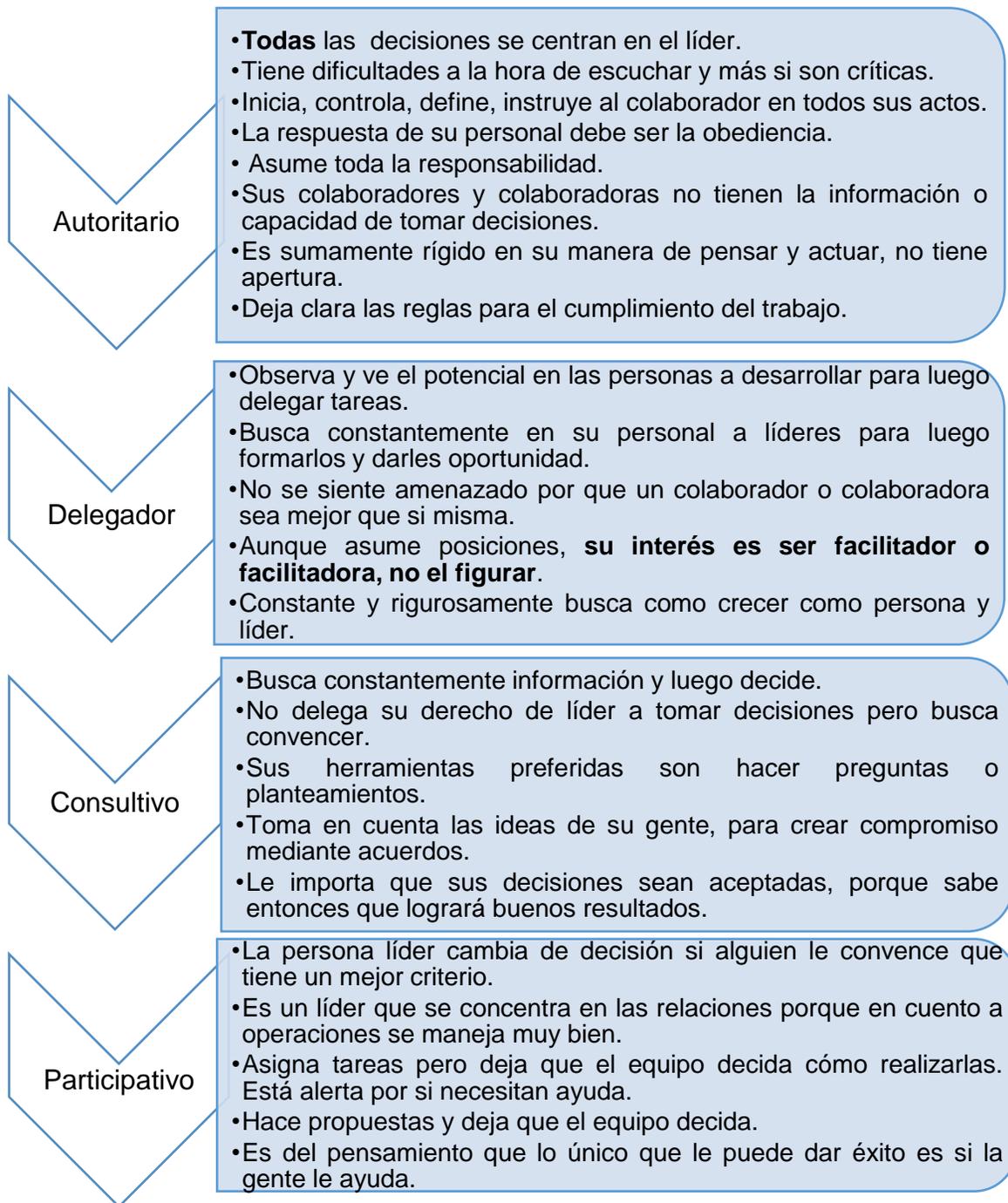
- Relacionado con el trato hacia todas las personas con las que se interactúe a lo largo del día, sean informantes, integrantes del equipo y de la comunidad, en fin con cualquier ser humano que deba relacionarse de manera directa o indirecta.

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 compañeras y compañeros de trabajo.

Cabe mencionar que existen diferentes estilos de liderazgo los cuales pueden ser ejercidos por el personal 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.

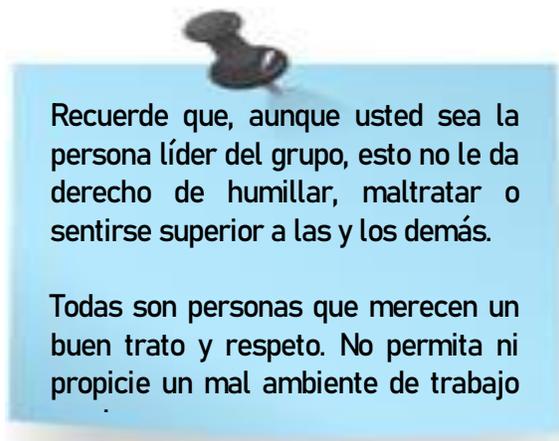
Es así como los estilos de liderazgo se caracterizan en:

Figura 7. Tipos de liderazgo ¿Qué tipo de líder como parte del personal supervisor desea ser?



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.

Una persona que ejerce un buen liderazgo ejerce los distintos tipos 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, sino 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 las personas 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,

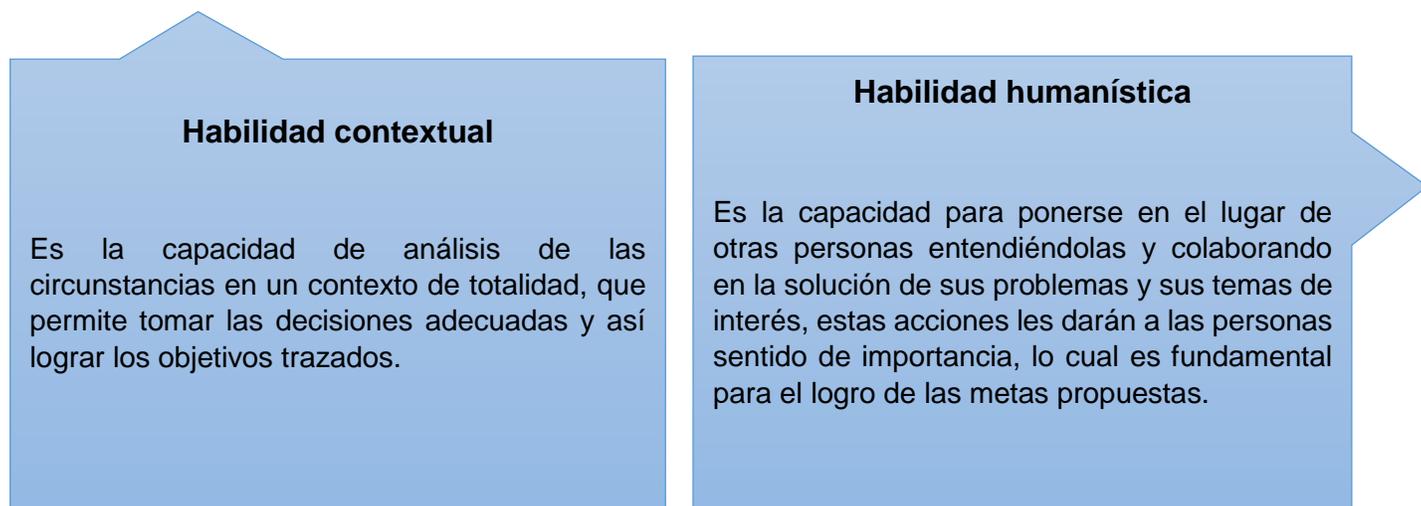
animales peligrosos, desastres naturales, entre otros (se recomienda consultar la caracterización de las UPM que usted visitará y obtener consejo de las personas supervisoras con experiencia).

- 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 funcionarias y funcionarios 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 8. 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 personal supervisor, se debe procurar no llegar a tener que solucionar un problema que pudo evitarse. Es por ello que, como un buen o buena líder de grupo, usted debe procurar **no tomar a la ligera algún comentario o actitud** de alguna persona integrante 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 9. 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 para casos dichos conflictos deberá recurrir al apoyo de la 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 la persona para aminorar la magnitud del conflicto. Procure no actuar a la defensiva o de manera hostil, sino trate de entender a la contraparte, escuche lo que esta tiene que decir, no juzgue inmediatamente, evite sobreponerse cuando la otra persona aún habla, cuando la otra persona haya terminado de

expresar su opinión, es el momento que usted manifieste su postura sobre la situación que generó el conflicto.

Con respecto al asertividad apropiado, 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 las demás personas, 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 tener asertividad 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, el 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 posición que usted tiene en el grupo (supervisión) debe ser ejecutada de la mejor manera para dirigir y brindar apoyo, para mantenerse informada o 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 concéntrese en solucionar

el problema sin atacar a la persona y como se ha mencionado reiterativamente, escuche todas las partes involucradas en la situación.

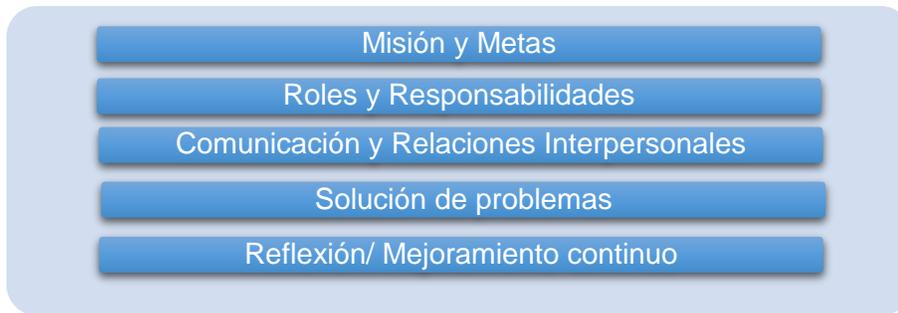
Procure enfocarse en solucionar las necesidades que se requieran para dar fin al conflicto y no en las posiciones que se toman ante la problemática ya que eso no es lo primordial. Intente identificar áreas en común o puntos neutros en la discusión que puedan ser tomados para enfatizar y como punto de 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 tener creatividad 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 la supervisión general y además anotar en la bitácora los hechos que ocurrieron y los acuerdos que lograron.

Como supervisora o supervisor 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 las personas integrantes 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 tener objetividad, 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 10. Elementos del trabajo efectivo en equipo



En la figura 10 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:



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. Todas las personas integrantes 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 otras personas 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 ser compañeros y compañeras de trabajo, también son seres humanos que tienen problemas y situaciones fuera del horario laboral, por ello procure crear buenas relaciones interpersonales con las personas del equipo, ya que compartirán mucho tiempo y experiencias. 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 integrante 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 alguna persona 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 personas entrevistadoras, usted como parte del personal supervisor debe tener presente las siguientes recomendaciones y hacerlas saber a su grupo de trabajo para que conozcan cómo proceder en caso de que se presente alguno de estos escenarios:

Figura 11. Situaciones que se pueden presentar durante las entrevistas en campo

Caso	Recomendación de cómo atenderlo
Informante o alguna persona del hogar se encuentra en estado de ebriedad y no permite continuar la entrevista	Interrumpir la entrevista, comunicar la situación al supervisor y tratar de coordinar una próxima visita con otra persona del hogar. (En la segunda visita corrobora información inicial)
Informante o alguna persona del hogar se encuentra en estado de ebriedad y no es posible continuar la entrevista y la persona informante insiste en continuar.	Interrumpir la entrevista, de manera natural indicando que ya se aplicaron todas las preguntas, comunicar la situación a la persona supervisora y tratar de coordinar una próxima visita con otra persona del hogar y otra persona entrevistadora. (En la segunda visita corrobora información inicial)
Situación de acoso hacia una persona entrevistadora	Interrumpir la entrevista, llamar a la persona supervisora y salir de la vivienda. Se realiza el reporte a las oficinas centrales y no se vuelve a la vivienda.
Mientras se realiza la entrevista se presenta un caso de violencia entre miembros del hogar.	Interrumpir la entrevista, sale de la vivienda, se evalúa la situación y se determina si es posible visitar la vivienda en otro momento o terminar la entrevista por teléfono.

<p>Una persona está brindando la entrevista, sin embargo, expresa el temor que en cualquier momento puede llegar la persona que le agrede y que no le permite dar ningún tipo de información.</p>	<p>Se continua con la entrevista hasta donde sea posible, se brinda la posibilidad de hacer la entrevista en otro lugar (centro de estudio, trabajo) si la persona no desea continuar, se coordina una próxima visita en el horario que le indique sea más conveniente para ella o él o bien completarla por teléfono. Se le comunica la situación a la persona supervisora y sale de la vivienda.</p>
<p>Mientras se realiza la entrevista, la persona informante o algún otro individuo empieza a agredir a la o el entrevistador, de manera verbal, física o psicológica.</p>	<p>Interrumpir la entrevista, sale de la vivienda y llama a la persona supervisora, se hace el reporte de la situación a oficinas centrales, y se evalúa el estado e integridad de la persona entrevistadora. En casos no graves, se vuelve a visitar la vivienda.</p>
<p>La persona informante accede a dar la entrevista, pero todos los datos que brinda se sospechan que son falsos y contradictorios, toma como burla lo que la persona entrevistadora le dice.</p>	<p>Se trata de hacer ver nuevamente la importancia de los datos para el país, sin embargo, si la persona continua con la misma actitud se debe interrumpir la entrevista, hablar con la o el supervisor, tratar de rescatarla con otro miembro del hogar y si no es posible, poner resultado final y explicar la situación en una observación.</p>
<p>Persona molesta con el gobierno</p>	<p>Se brindan mensajes coordinados previamente con el departamento de comunicación, se busca el convencimiento y que voluntariamente la persona vea que la información permite demostrar la realidad del país. Si persiste su resistencia la persona supervisora debe explicarle de que se trata el proyecto, su importancia, la confidencialidad de los datos y tratar de convencerla para que brinde la información, si aun así no quiere hacerlo y no hay nadie más en el hogar que pueda colaborar se debe poner resultado final de entrevista como rechazo, y comentarle la situación a supervisión general.</p>

Persona con discapacidad	Determinar el tipo de discapacidad, se valora si se cuenta con la herramienta en campo, de lo contrario se reporta a oficina y se revisa si se cuenta con las herramientas en oficina, el resultado se comunica a la brevedad.
Persona con discapacidad intelectual	Se valora la situación, pues una persona a pesar de su discapacidad intelectual, puede brindar información valiosa. Si se concluye que la persona no puede brindar la entrevista y no hay nadie más en la vivienda que pueda brindar la información debe ponerse resultado final de entrevista, por limitación.
Informante que debido a una situación difícil económica, familiar, social que está enfrentando, en media entrevista no contiene el llanto.	La persona entrevistadora debe mantener la neutralidad, brindar un espacio para que la persona pueda recuperarse, y continuar con la entrevista. Si la o el informante no puede seguir, se indaga si hay otro miembro del hogar que pueda colaborar, si no se coordina una cita para volver en otro momento a la vivienda y terminar con la entrevista.
Persona informante que solo hable otro idioma	Se determina que idioma habla la persona y se solicita el apoyo de alguien del equipo que hable el idioma, en caso de no haber nadie se asigna resultado limitación de idioma.
Persona informante que emita comentarios discriminantes hacia la persona entrevistadora	Se interrumpe la entrevistas y se evita la exposición del personal, se reporta el caso a oficina.
Persona indígena (comunidades indígenas)	Se respeta la autonomía del territorio y se conversa con líderes de la comunidad se explica y presenta el trabajo que se está haciendo y se gestiona la autorización para visitar viviendas y entrevistar a las personas, además se busca una persona informante ideal, y en caso que el estudio lo permita y se requiera, se puede buscar una persona interprete de la comunidad.
Visita a viviendas rurales con difícil acceso (rural extremo)	Se toman las precauciones y prevenciones gestionando los recursos necesarios (medio de transporte, alimentación y perfil de la persona que visitara la vivienda)

Figura 12. Situaciones que se pueden presentar en el manejo de ambiente de trabajo durante la recolección de datos

Caso	Recomendación de cómo atenderlo
<p>¿Cómo conozco a mi personal entrevistador?</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>¿Cómo le doy indicaciones al personal entrevistador?</p>	<p>La mejor manera de dar indicaciones es solicitando cortésmente lo que hay que hacer, de la misma forma que a usted le gustaría 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>La persona supervisora debe 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>Recuerde que si existen este tipo de problemas de comunicación y acatamiento, debe comunicar la situación a supervisión general.</p>
<p>¿Cómo debe ser la comunicación con la persona que opera el equipo móvil?</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 del grupo y esto debe transmitirlo de una manera asertiva al chofer. Recuerde que la persona que maneja el vehículo, es una parte fundamental del equipo y que es un apoyo</p>

	trascendental para su labor como supervisor o supervisora.
<p>¿Cómo tomar la mejor decisión?</p>	<p>Primero, asegúrese que tiene la autoridad para tomarla; en caso de no ser así, haga la consulta directamente a supervisión general. Reúna toda la información requerida para fundamentar su decisión, dependiendo de la situación si requiere el consejo de otras personas analice quienes son las más aptas para brindárselo y consulte.</p> <p>Como persona supervisora de campo tendrá que tomar diversas decisiones de manera constante, debe ser proactivo y hacerlo con firmeza y seguridad.</p>
<p>¿Cómo llamar la atención a alguna persona del equipo?</p>	<p>Cuando tenga que hacerle alguna observación a alguna persona integrante del equipo 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 o compañeras 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 persona. 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 posible que reaccione negativamente; por lo tanto, se debe tener mucho tacto y hacer llamadas de atención sólo cuando se tiene certeza de una falta o irregularidad.</p>
<p>¿Cómo resolver las quejas?</p>	<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). • Analice la situación que están presentando y atienda esa inquietud que presenta la persona buscando una posible solución. • Resuelva pronto el asunto. Si usted no tiene la

	<p>autoridad necesaria para solucionar el problema, solicite ayuda a supervisión general.</p> <p>Las quejas de poca importancia frecuentemente se desarrollan y llegan a ser problemas más serios. Permita que la persona entrevistadora exponga detalladamente su disgusto; en general, esto ayuda a aclarar el asunto.</p> <p>Tenga presente que cada queja puede ser una oportunidad, una posible clave para percibir alguna situación que existe y que usted debe conocer y corregir.</p>
--	---

<p>¿Cuáles deben ser los límites que debo tener como personal supervisor con el personal entrevistador?</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 equipo</p>
--	---

<p>¿Cómo crear y mantener un buen ambiente de trabajo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Genere espacios de dialogo y escucha entre el grupo • Haga uso de la negociación y mediación • Valide las emociones, sentimientos y pensamientos del equipo. • Maneje los problemas que surjan de manera adecuada • Promueva un clima de respeto • Brinde un reforzamiento positivo reconociendo verbalmente el esfuerzo, compromiso y buen desempeño del grupo • Genere un ambiente en el que cada integrante se sienta parte importante del equipo • Fomentar la empatía entre todos los integrantes
---	---

Figura 13. Situaciones que se pueden presentar durante el trabajo de campo

Caso	Recomendación de cómo atenderlo
<p>¿Qué debo hacer si a alguna persona de mi equipo le muerde un perro o algún accidente similar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En todo momento debo mantener la calma y transmitir esto al equipo de trabajo. • Se debe estabilizar a la persona. • Comunicar de manera inmediata la situación a supervisión general • Si la situación ocurrió en un horario de 8:00 a 16:00 y están trabajando cerca de las instalaciones del INEC, se hace un traslado de la persona que sea valorada por el médico de la institución. • Si están lejos, se lleva al centro médico más cercano. • Supervisión general se contactará con la persona afectada para llenar una boleta con datos sobre el acontecimiento. • Posterior a ello se lleva a la persona a las oficinas del INS indicadas por el médico del INEC. • Esta es una situación que puede generar secuelas no solo físicas sino también emocionales y psicológicas con la persona afectada, por lo que mantenga siempre una empatía, valide los sentimientos y si esto trasciende en su desempeño laboral, converse con la persona y con supervisión general para tomar en cuenta que alternativas o medidas se pueden aplicar para tratar de sobrellevar esta situación.
<p>¿Qué debo hacer si ocurre una eventualidad menor con el vehículo?</p>	<p>En caso que ocurra una eventualidad menor sea carro institucional o alquilado, 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>¿Qué debo hacer en caso que suceda un incidente con el vehículo alquilado?</p>	<p>Si la llanta sufre un daño que amerita un cambio completo, o el vehículo presenta una falla mecánica el operador de equipo móvil debe llamar al Renta Car y ellos se harán cargo.</p>

<p>¿Qué hacer en caso de inundaciones o desastres naturales?</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 o informada con los medios de comunicación oficiales, con las instituciones pertinentes así como con el equipo de oficina 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.</p>
---	--

2.5 Protocolos de acción ante eventualidades en los operativos de campo

Protocolo 1. Protocolo en caso de huelgas, bloqueos de vías y otras manifestaciones sociales

 inec <small>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS</small>	Protocolo en caso de huelgas, bloqueos de vías y otras manifestaciones sociales	Código:	Por asignar
		Versión:	1.0
		Rige a partir de:	06/07/2020

Introducción

El presente protocolo describe el procedimiento a seguir ante una eventual huelga que tenga lugar durante el Proceso de Recolección de Datos de los diferentes proyectos estadísticos. El objetivo del mismo es, minimizar el impacto operativo de este tipo de eventos en el cumplimiento de la carga de trabajo y los resultados esperados.

Justificación

En los últimos años, se han reportado un número considerable de huelgas, bloqueos y manifestaciones sociales en el país. Algunos de estos acontecimientos han afectado directamente la movilización de las personas funcionarias y el cumplimiento de la carga de trabajo, por lo que se evidencia la necesidad de establecer las pautas a seguir cuando se está realizando trabajo de campo en cualquier parte del país.

Descripción

<i>Procedimiento</i>	<i>Responsable</i>
1. Identificar el anuncio sobre huelga, paro o cualquier otra manifestación social.	Supervisión de campo Supervisión general Persona Encargada de PRD
2. Confirmar si hay/ habrá huelga e investigar detalles del evento (sector, lugar, hora, duración)	Supervisión de campo Supervisión general

3. Enviar el comunicado oficial con la información a grupos de trabajo.	Persona Encargada de PRD Supervisión general
4. Socializar la información y las pautas a seguir con el grupo de trabajo.	Supervisión de campo
5. Medir y analizar el grado de afectación al trabajo de campo y comunicarlo a supervisión general	Supervisión de campo Supervisión general
6. Elaborar plan de acción con el objetivo de minimizar el impacto del evento en el cumplimiento de la carga de trabajo. Debe tomarse en cuenta aspectos como: rutas y localidades afectadas, servicios con interrupciones parciales o totales, seguridad, plazo por el que se va a extender, jornada laboral y tiempo extra disponible y otros recursos necesarios.	Supervisión de campo Supervisión general
7. Enviar plan de acción a la persona encargada de PRD.	Supervisión general
8. Ejecutar plan de acción.	Supervisión de campo
9. Realizar el correspondiente seguimiento y monitoreo del plan de acción.	Supervisión general
10. Evaluar los resultados del plan de acción.	Supervisión general Supervisión de campo
11. Diseñar un plan de acción adicional para solventar cualquier atraso en la carga de trabajo como consecuencia de la huelga, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: UPM afectadas, recursos disponibles y necesarios, tiempo extra requerido.	Supervisión de campo Supervisión general
12. Ejecutar el plan de acción	Supervisión de campo
13. Realizar el correspondiente seguimiento y monitoreo del plan de acción.	Supervisión general

Consideraciones importantes

- Incorporar acciones rápidas y eficaces en los planes de acción.
- Estar siempre atento de la cantidad de combustible disponible, ya que este debe mantenerse siempre en un nivel que le permita trabajar por varios días, esto en caso de que la situación afecte el abastecimiento de combustible a nivel nacional o en zonas específicas.
- No comentar las posiciones personales respecto a las temáticas de la huelga, bloqueo o manifestación.
- Tener a mano números importantes y de emergencia, en caso de tener que acudir a las autoridades, ya sea para solicitar información o reportar alguna situación específica.

<i>Elaborado por:</i>		<i>Validado por:</i>		<i>Aprobado por:</i>	
<i>Ramírez López Cinthia Valverde Chinchilla Cindy</i>		<i>Greivin Chavarría Alvarado</i>			
<i>Fecha:</i>	<i>Abril, 2020</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Mayo, 2020</i>	<i>Fecha:</i>	

Protocolo 2. Protocolo en caso de enfermedad o malestar de alguna persona del equipo de trabajo durante operativos de campo

	<p>Protocolo en caso de enfermedad o malestar de alguna persona del equipo de trabajo durante operativos de campo</p>	Código:	Por definir
		Versión:	1.0
		Rige a partir de:	06/07/2020

Introducción

El presente protocolo describe el procedimiento a seguir en caso de que alguna de las personas del equipo de trabajo presente un malestar o enfermedad que afecte a su salud.

Justificación

Las personas se encuentran constantemente expuestas a sufrir detrimentos en su salud, por ejemplo, a causa de virus, intoxicaciones con alimentos o incluso padecimientos crónicos. La seguridad social es un derecho fundamental de los trabajadores y las trabajadoras que se encuentra consagrado en los artículos 73 y 74 de la Constitución Política y dadas las particularidades del trabajo de campo, es necesario establecer el proceso a seguir en estos casos cuando se presenten dentro de la jornada laboral.

Descripción

Procedimiento	Responsable
1. La persona afectada manifiesta la afectación de salud	Persona afectada Supervisión de campo
2. Comunicar a Supervisión General la situación ocurrida.	Supervisión de campo
3. Comunicar a la jefatura inmediata la situación que se está dando para	Supervisión general

que se realicen las gestiones necesarias.	
4. Requiere de asistencia médica: SÍ, continúe paso 5 NO, continúe paso 9	Supervisión de campo
5. En caso de requerir asistencia médica: Si está trabajando alrededor/cerca de las instalaciones del INEC: Continúe paso 5.1 Si está trabajando lejos del INEC: Continúe paso 5.2	Persona afectada Supervisión de campo
5.1 Si la persona se encuentra cerca de las oficinas del INEC, y esta entre el horario de 8:00 a 16:00, debe ser trasladada a la institución (mientras no sea una emergencia que requiere de atención médica primaria) para que sea valorada por el médico institucional.	Persona afectada Operador de equipo móvil
5.2 Trasladar a la persona afectada al centro de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social más cercano para que sea valorada y oportunamente atendida. El resto del equipo debe continuar con sus labores.	Persona afectada Operador de equipo móvil
6. Sí la persona, por su condición de salud requiere del acompañamiento y asistencia otra persona miembro del grupo puede hacerlo, esta será asignada por supervisión de campo. De lo contrario, solo la persona que presente el malestar o la enfermedad deberá permanecer en el centro de salud.	Supervisión de campo
7. Dar seguimiento al caso y conocer si ha procedido alguna incapacidad o recomendación médica especial.	Supervisión de campo
8. Indicar a supervisión general, si la persona ha sido incapacitada o se le ha recomendado evitar el trabajo en campo para valorar una posible suplencia.	Supervisión de campo

<p>9. En el caso que la persona NO requiera asistencia médica, debe continuar con sus labores, siempre tomando los cuidados y atenciones necesarias del caso.</p>	<p>Persona afectada Supervisión de campo</p>
---	--

Consideraciones importantes

- Siempre anteponga la salud y la integridad de las personas ante cualquier otro aspecto. No minimice o ignore la situación si una persona del equipo de trabajo dice sentirse mal.
- Si la persona no requiere de asistencia médica, mantenga una comunicación constante con ella o él para conocer su estado de salud, tome en consideración qué medidas se pueden tomar según el caso que se presente.
- Recuerde mantener siempre una comunicación activa con supervisión general, esta persona es su apoyo en campo.
- En caso que la persona afectada sea el operador de equipo móvil y no pueda conducir, se debe comunicar con Supervisión General para analizar qué medidas se pueden tomar, para el traslado de él al centro médico, y del grupo para continuar con las labores.
- Revisar y aplicar lo establecido en el protocolo institucional de continuidad del negocio, donde se establece las medidas ante el COVID.

<i>Elaborado por:</i>		<i>Validado por:</i>		<i>Aprobado por:</i>	
<i>Ramírez López Cinthia</i> <i>Valverde Chinchilla Cindy</i>		<i>Greivin Chavarría</i> <i>Alvarado</i>			
<i>Fecha:</i>	<i>Abril, 2020</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Mayo, 2020</i>	<i>Fecha:</i>	

Protocolo 3. Protocolo ante un accidente de tránsito

	Protocolo en ante un accidente de tránsito	Código:	XXXX-XXXX-XX-XX
		Versión:	1.0
		Rige a partir de:	00/00/0000

Introducción

Entiéndase accidente como un acontecimiento no deseado que da como resultado pérdidas por lesiones a las personas, daño a los equipos, los materiales y/o el medio ambiente. Todo hecho inesperado que interrumpe un proceso normal y que puede llegar a producir lesiones o daños. No es necesario que haya lesiones en un accidente, basta que exista solo una interrupción. Además, esta interrupción es inesperada.

Al ser un acontecimiento inesperado y no deseado se desarrolla el siguiente protocolo con el fin de establecer los lineamientos a seguir en caso que se presente un accidente de tránsito mientras se realiza el operativo de campo, para que el personal cuente con el conocimiento necesario para que pueda proceder ante esta eventualidad.

Justificación

El personal que se desempeña en la recolección de datos en campo, debido a la naturaleza de sus funciones y que deben trasladarse de un lugar a otro de manera constante, se encuentran expuestos y expuestas a sufrir un accidente de tránsito en cualquier momento. Por ello, es de suma importancia contar con una herramienta que establezca un procedimiento a seguir en estos casos, ya que las emociones que se pueden experimentar en el momento de sufrir un accidente de tránsito pueden incidir en la manera en que este se aborde, a raíz de ello es necesario delimitar previamente que hacer ante esta situación.

Descripción

Procedimiento	Responsable
1. Verificar la gravedad del accidente y en caso de ser necesario llamar a emergencias 9-1-1. ¿El caso es de gravedad? a. SI, continúe paso 2.1 b. NO, continúe paso 2.2	Supervisión de campo o bien persona que no haya sido afectada por el accidente
2. 1 Se procura estabilizar al paciente/es mientras se solicita la ambulancia para el traslado al centro médico más cercano. La persona que colaboro con atender la emergencia acompaña al	Persona afectada Acompañante del equipo de trabajo Emergencias (Ambulancia)

paciente hasta asegurar su traslado en el vehículo de emergencias. (Consultar protocolo sobre accidente laboral)	
2. 2 Se tramita como accidente de tránsito, posteriormente se aplica el Procedimiento de Investigación de accidentes y determinar si cumple para ser considerado como accidente laboral.	Operador de equipo móvil
3. Notificar de inmediato a supervisión general sobre lo sucedido y atender cualquier indicación especial que se le brinde.	Supervisión de campo
4. El vehículo es... ...Alquilado continúe paso 4.1 ...Institucional continúe paso 4.2	Operador de equipo móvil
4.1 Se debe comunicar la situación a la agencia de Renta Car.	Operador de equipo móvil
4.2 Se debe comunicar la situación a la Unidad de Transportes	Operador de equipo móvil
5. Velar porque el vehículo permanezca en el lugar del accidente, guardando todas las medidas de seguridad pertinentes.	Operador de equipo móvil
6. No apartarse del vehículo en ningún momento, salvo que sus condiciones físicas producto del accidente no se lo permitan.	Operador de equipo móvil
7. Dar aviso a la autoridad de Tránsito, en caso que su condición física, producto del accidente no se lo permita, Supervisión general se encargará efectuar estas gestiones.	Operador de equipo móvil o Supervisión general
8. No se deben realizar arreglos extrajudiciales.	Operador de equipo móvil
9. Entregar documentación correspondiente (ver especificaciones) ante: Vehículo alquilado continúa paso 9.1 Vehículo institucional continúa paso 9.2	Operador de equipo móvil

9.1 Agencia de Renta Car, quien se encargará de realizar los trámites correspondientes con seguros y reparaciones, en caso de ser estas necesarias.	Operador de equipo móvil
9.2 Persona Encargada del Proceso de Transportes (ver especificaciones)	Operador de equipo móvil
10. Llenar el reporte de eventualidades de vehículos y enviar a supervisión general y a persona Encargada del Proceso de Transportes	Operador de equipo móvil Supervisión de campo

Especificaciones

De acuerdo al Reglamento de uso y mantenimiento de la flotilla de vehículos del Instituto Nacional de Estadística y Censos en su Capítulo IV, artículo 24, Inciso e., indica:

Aportar fotocopia, con los sellos originales del Tribunal o Juzgado de Tránsito respectivo, de los documentos que se indicará ante el Encargado de Transporte:

- i. El parte oficial del tránsito.
- ii. El croquis o plano del accidente de tránsito, elaborado por el inspector de tránsito en el momento del accidente.
- iii. La denuncia de accidente presentada ante el Instituto Nacional de Seguros.
- iv. Las declaraciones que consten en el expediente judicial, así como cualquier otro documento que conste en la sumaria judicial y que coadyuve a la defensa de los intereses institucionales.

Asimismo, en el artículo 25 y 26 del Reglamento ya citado, se mencionan las acciones y procedimientos respectivamente, que la persona Encargada del Proceso de Transportes debe realizar en cuanto a la atención del accidente de tránsito.

El reporte de eventualidades de vehículos, debe solicitarla a supervisión general y enviarla debidamente llena y con información detallada sobre el acontecimiento, posteriormente enviarla por correo electrónico a supervisión general, a la persona Encargada del Proceso de Transportes (Jazmín Borge: jazmin.borge@inec.go.cr) con copia a Josué Umaña: josue.umana@inec.go.cr

El caso que el operador de equipo móvil por su condición física, producto del accidente no le sea posible realizar los reportes correspondientes ante la agencia de Renta Car o la Unidad de Transportes, es Supervisión General quién se hará cargo de realizar la coordinación necesaria según el caso.

Consideraciones importantes

- En todo momento se debe mantener una comunicación activa entre el equipo de trabajo de campo, supervisión general y la jefatura inmediata.
- Como persona encargada del grupo, comunique al resto del equipo de trabajo donde puede encontrar los contactos del personal de oficina.
- Solo en caso de que la persona necesite asistencia, otro miembro del equipo de trabajo podrá acompañarla mientras se encuentra en el centro médico.
- Mientras se traslada a las personas afectadas al centro donde se le realizará su debida revisión médica el resto del equipo reincorporarse al cumplimiento de sus labores.
- Si el accidente de tránsito no implica el traslado de ninguna persona colaboradora al centro médico, mientras el operador de equipo móvil realiza las gestiones pertinentes sobre el accidente, el resto del grupo debe reincorporarse a sus funciones.
- Si el grupo no presenta ninguna lesión física, pero se ha producido un impacto emocional, tome un tiempo para que puedan reponerse y tener un espacio de contingencia emocional sobre la situación ocurrida.
- Siempre anteponga la salud y la integridad de las personas ante cualquier otro aspecto. No minimice o ignore la situación si una persona del equipo de trabajo dice sentirse mal y desea ser valorada por un médico, no se debe negar o posponer este derecho.
- Si la persona que sufre el accidente se niega a acudir a una revisión médica, debe comunicarlo a supervisión general de manera inmediata.
- El tiempo de reacción es muy importante, notifique de inmediato a quien corresponda, no importa la hora en que haya ocurrido, ya que cada segundo que transcurre cuenta y es muy valioso para una oportuna y eficaz atención.
- En caso que la persona afectada sea el operador de equipo móvil y no pueda conducir, se debe comunicar con Supervisión General para analizar qué medidas se pueden tomar, para el traslado de él al centro médico, y del grupo para continuar con las labores.
- En caso que la persona afectada haya sido el operador de equipo móvil la persona responsable del proceso será supervisión de campo acompañado de supervisión general.

<i>Elaborado por:</i>		<i>Validado por:</i>		<i>Aprobado por:</i>	
<i>Ramírez López Cinthia Valverde Chinchilla Cindy</i>		<i>Greivin Chavarría Alvarado</i>			
<i>Fecha:</i>	<i>Abril, 2020</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Mayo, 2020</i>	<i>Fecha:</i>	

Protocolo 4. Protocolo para trabajar en estrato alto

 <p>inec INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS</p>	<p>Protocolo para trabajar en estrato alto</p>	Código:	Por definir
		Versión:	1.0
		Rige a partir de:	25/05/2020

Introducción

Los estratos sociales están directamente relacionados con los niveles de riqueza de la población. El estrato alto, se ha definido como aquel sector de la muestra que por sus características socioeconómicas tiene un mayor acceso a recursos económicos. Parte de esa clasificación, se realiza con base en las características de las viviendas y su entorno urbano o rural (s.f.), y específicamente en el caso del Instituto Nacional de Estadística y Censos se realizó la Estratificación de Hogares y Segmentos por niveles de ingreso en el censo 2000 (2000) para fortalecer el análisis de los datos censales, así como el de encuestas por muestreo que le asignen al nivel de ingreso una importancia particular.

En el caso del trabajo en Encuestas a Hogares y en particular desde el Proceso de Recolección de Datos, la estratificación es un factor determinante para elaborar estrategias de trabajo y planes de recorrido.

Justificación

A través de los años, se ha evidenciado que el trabajo de campo que involucra comunidades y sectores que han sido clasificados como “estrato alto” implica seguir ciertas prácticas específicas con el objetivo de buscar siempre la mejor respuesta posible y maximizar tanto la eficacia como la eficiencia del equipo de trabajo. Este protocolo busca evidenciar esas acciones para que la persona supervisora cuente con ese insumo a la hora de enfrentarse ante este escenario durante los diferentes operativos de campo.

Descripción

Procedimiento	Responsable
1. Revisar minuciosamente todos los insumos disponibles que le permitan identificar si dentro de su carga de trabajo hay presencia de viviendas consideradas dentro del estrato “alto”. (bitácoras, planes de recorrido, fichas de caracterización, mapas, entre otros)	Supervisión de campo
2. Registrar los hallazgos encontrados, que le permita tener información relevante a mano, en caso de necesitarla más adelante.	Supervisión de campo
3. Identificar si dentro de la muestra hay condominios cerrados o residenciales con acceso restringido que son de estrato alto, pues estos son unidades con un trato diferenciado. ¿Existen? SÍ, continúe paso 3.1 NO, continúe paso 4	Supervisión de campo
3.1 Realizar el procedimiento de contacto con la administración del condominio. (Revisar procedimiento en Manual de Supervisión)	Supervisión de campo Secretaría PRD
3.2 Si así se lo solicitan, pedir que se remita el correo electrónico desde oficina especificando la información de la encuesta, del equipo de trabajo que necesita ingresar, y la solicitud de ingreso.	Supervisión de campo Secretaría PRD
3.3 Hacer el correspondiente seguimiento de esta solicitud.	Supervisión de campo
4. Definir los horarios que pueden ser más adecuados para visitar estas viviendas en su plan de recorrido.	Supervisión de campo
5. Utilizar recursos como la solicitud de entrevista, en caso de no poder realizar un contacto directo con las personas informantes.	Supervisión de campo Persona entrevistadora

6. Visitar la vivienda en todo horario posible (mañana, tarde, noche, sábados) y registrar cada una de las visitas en la bitácora.	Supervisión de campo Persona entrevistadora
--	--

Consideraciones importantes

- Se debe recordar siempre mantener en todo momento una buena presentación personal, así como un trato cordial, educado y formal con las personas informantes o con aquellas que pueden ser intermediarios para acceder a esas personas informantes.
- Es valioso compartir técnicas y discursos utilizados con las personas informantes, dentro del grupo de trabajo. Esto puede ser un recurso que facilite el acercamiento a viviendas que pueden tener un acceso o contacto restringido.
- Registrar cualquier dato y/o contacto importante que pueda ser utilizado en el futuro por otros equipos de trabajo.
- Ante la falta de respuesta o la imposibilidad de mantener contacto con personas de la vivienda, se debe ser paciente e insistente con las visitas y utilizar todos los recursos necesarios para lograr realizar la entrevista.

Elaborado por:		Validado por:		Aprobado por:	
<i>Ramírez López Cinthia Valverde Chinchilla Cindy</i>		<i>Greivin Chavarría Alvarado</i>			
Fecha:	<i>Abril, 2020</i>	Fecha:	<i>Mayo, 2020</i>	Fecha:	

Protocolo 5. Protocolo ante la seguridad ciudadana del equipo de trabajo en los operativos de campo

	Protocolo ante la seguridad ciudadana del equipo de trabajo en los operativos de campo.	Código:	Por definir
		Versión:	1.0
		Rige a partir de:	25/05/2020

Introducción

La seguridad ciudadana es un concepto en constante construcción, en este caso será entendida como “un sistema de protección de la vida y los bienes de los ciudadanos ante los riesgos o amenazas provocadas por diversos factores y la vinculan tanto a valores sociales de respeto a la vida, la integridad física y patrimonio de los otros. Está estrictamente relacionada a la ausencia de riesgo o amenaza y vinculada a la ausencia de delincuencia y el temor a ella” (Tudela, 2010, p. 9). Este concepto es, sin duda, fundamental no solo a nivel de sociedad, sino también en otros espacios como el laboral, pues la seguridad de las personas trabajadoras, en todos sus niveles, debe ser prioridad para cualquier institución.

Justificación

El trabajo de campo que se realiza en las encuestas a hogares, involucra la exposición del equipo de trabajo a diferentes riesgos, entre estos algunos que pueden involucrar su seguridad. A pesar de que los casos han sido aislados, es importante contar con una serie de recomendaciones para abordar este tema en los procesos de recolección de datos, ya sea desde la prevención, así como medidas mientras se está ejecutando el operativo de campo y el accionar inmediato en caso de algún suceso que atente contra la seguridad de alguno de los miembros del equipo de trabajo.

Descripción

Procedimiento	Responsable
<u>Antes</u>	
Conversar con su equipo de trabajo sobre la importancia de siempre velar por la seguridad propia y la del resto de compañeros y compañeras.	Supervisión de campo

Establecer un procedimiento sencillo para que su equipo de trabajo pueda alertar en caso de que su seguridad se vea amenazada. Por ejemplo, el envío de una palabra clave mediante mensaje de texto.	Supervisión de campo
Indicar que no se debe exponer sin necesidad el equipo informático. Es decir, sacar la tableta en otro lugar que no sea la vivienda seleccionada, pues esto puede ser un detonante para sufrir un robo.	Supervisión de campo
Indagar sobre la situación de la seguridad ciudadana en las distintas localidades que tenga que visitar como parte de la carga de trabajo.	Supervisión de campo
Determinar si dentro de la carga de trabajo, existen sectores que ya han sido identificados con inseguridad ciudadana. Esto con el fin de elaborar alguna estrategia especial de trabajo.	Supervisión de campo
Valorar si es necesario solicitar que se realicen cambios en el plan de recorrido por motivos de seguridad ciudadana. Por ejemplo, para evitar el ingreso en horas de la noche a un sector identificado como inseguro.	Supervisión de campo
Señalar al personal entrevistador que debe avisar de manera inmediata cuando finalice una entrevista y esperar en el mismo punto donde se le dejó.	Supervisión de campo
En caso de que la persona entrevistadora considere esperar en un lugar más seguro, siempre y cuando esto no involucre mayor movilización, debe dar aviso a la persona supervisora.	Persona entrevistadora
Comunicar y recordar a supervisión general la fecha, momento y detalles de la visita a lugares que se consideran peligrosos por las personas de las propias comunidades o con fundamento técnico.	Supervisión de campo Supervisión General
<i><u>Durante</u></i>	
Siempre preste atención a su contexto inmediato, para identificar cualquier situación fuera de lo común y que pueda significar una amenaza o riesgo.	Supervisión de campo
Prestar atención a los seguros de la puerta del vehículo, cuando se va a bajar o subir una persona, para que no tenga ningún contratiempo.	Operador equipo móvil
Se recomienda mantener canales de comunicación entre todo el equipo ya sea de manera visual o utilizando otros canales de comunicación.	Supervisión de campo Persona entrevistadora Operador equipo móvil
En caso de no poder llevar el celular, por motivos de seguridad, se debe procurar estar cerca de las personas entrevistadoras y con el vehículo.	Supervisión de campo
Si no es posible permanecer cerca de la persona entrevistadora, procure que esta no espere mucho tiempo	Supervisión de campo

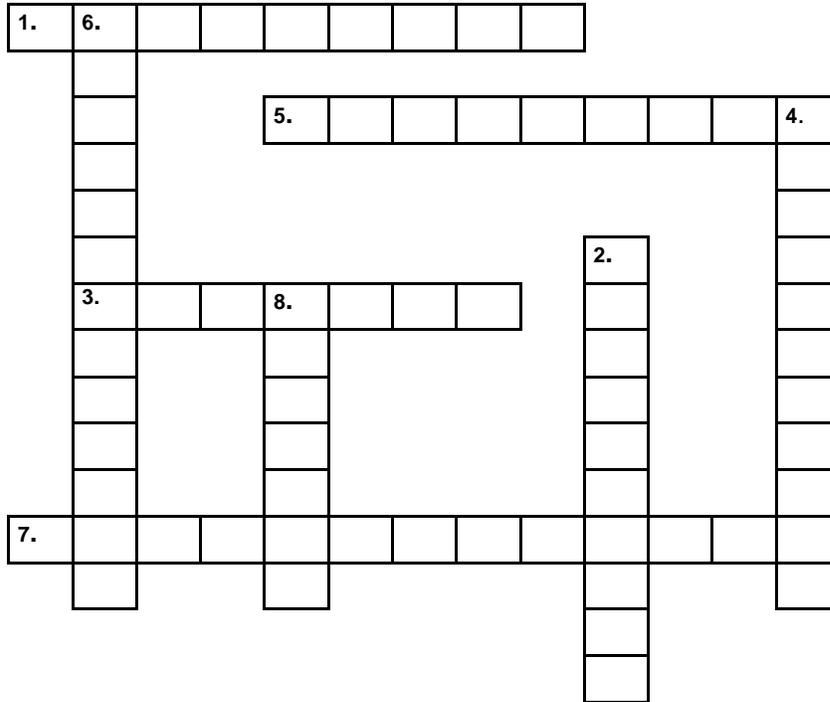
después de finalizada la entrevista, especialmente si se encuentra en un espacio no seguro.	
<u>Después</u>	
En caso de que suceda algún incidente en campo, trasladar a todo el grupo de trabajo a un espacio seguro, con el fin de resguardar su seguridad.	Supervisión de campo Operador equipo móvil
Cuando se esté en un lugar seguro, es necesario verificar el estado físico, mental y emocional de las personas afectadas. Nunca se debe minimizar el posible impacto del evento en las personas.	Supervisión de campo
Reporte cualquier tipo de delito o amenaza a la seguridad a supervisión general para establecer las acciones inmediatas. Por ejemplo, si es necesario acudir a la Delegación Policial para interponer la denuncia respectiva.	Supervisión de campo Supervisión general
En caso que ocurra el robo de un activo, debe llenar el "Reporte de eventualidades de activos asignados"	Persona encargada del activo
Si es necesario la sustitución de un activo debe comunicarse con la persona encargada de los activos en oficina	Supervisión de campo

Consideraciones importantes

- Evite caer en juicios de valor, poner etiquetas o reforzar estereotipos sobre aquellos lugares que presentan una mayor inseguridad ciudadana, pues recuerde la importancia de la información brindada por cada persona informante y su deber por llegar a todas las localidades que le fueron asignadas dentro de la carga de trabajo.
- La buena salud mental del grupo de trabajo es fundamental para que la labores sean llevadas a cabo con éxito. Por esto, en todo momento, pero especialmente si el contexto inmediato es identificado como inseguro, se deben respetar y validar en todo momento las emociones de las personas del equipo de trabajo y trabajar para crear un ambiente tranquilo. Y mantener una comunicación constante.

Elaborado por:		Validado por:		Aprobado por:	
<i>Ramírez López Cinthia Valverde Chinchilla Cindy</i>		<i>Greivin Chavarría Alvarado</i>			
Fecha:	<i>Abril, 2020</i>	Fecha:	<i>Mayo, 2020</i>	Fecha:	

Actividad de Repaso/Unidad 2



Horizontales

1. 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.
3. 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.
5. Proceso de solución positiva de conflictos, voluntario y confidencial, donde una tercera persona media de forma neutral e imparcial ayuda a las personas implicadas a comunicarse de forma apropiada y constructiva con el fin de alcanzar acuerdos.
7. Hace propuestas y deja que el equipo decida.

Verticales

2. Toma en cuenta las ideas de su gente, para crear compromiso mediante acuerdos.
4. Proceso y una técnica mediante las cuales dos o más partes construyen un acuerdo.”
6. En el trato con todo el equipo de trabajo y con las personas informantes de distintas
8. Cuando la persona se siente comprendida

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.

1. 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 a la persona encargada de Recolección de Datos. Para mayor detalle consultar anexo 6.

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 proceso 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 14. Guía para revisión de mapas con levantamiento cartográfico previo.

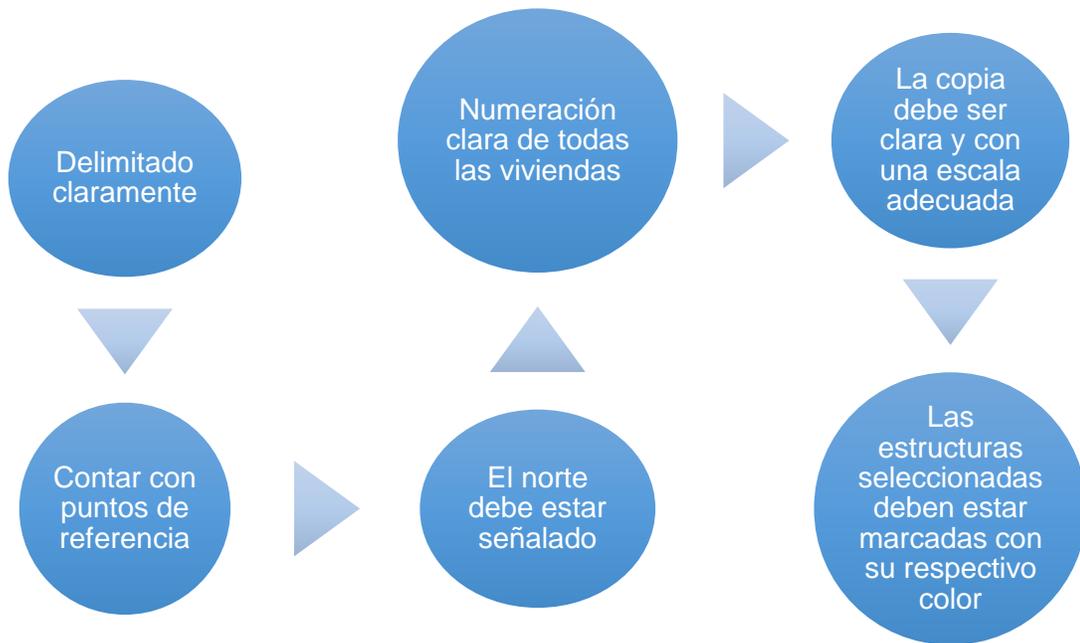
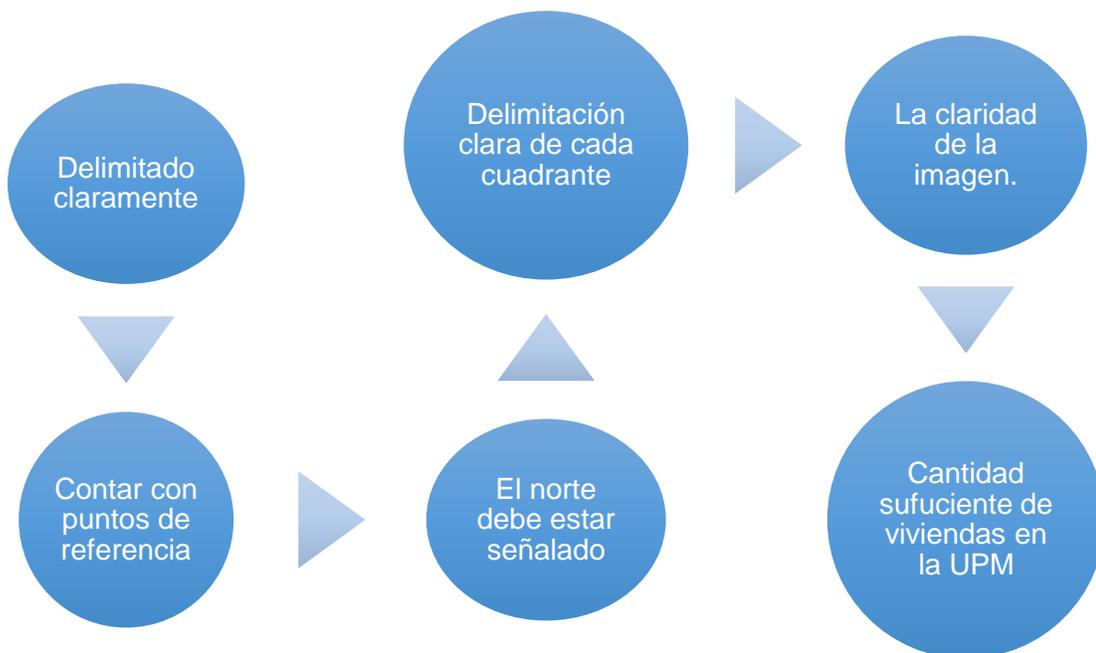


Figura 15. Guía para revisión de mapas sin levantamiento cartográfico previo.



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:

Figura 16. 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.

Si hay un número menor o mayor de viviendas seleccionadas indíquelo a lápiz en la parte superior de la carátula del Registro de Estructuras y Viviendas (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 de 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 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, inclúyase 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 las personas entrevistadoras se queden solas 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 el personal debe 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 la 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 a la persona 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.

En el caso de SICAD deberá indicarle previamente a la persona entrevistadora cual es la UPM y el número de **estructura**, posteriormente corrobore la información que le dio esto con el fin que no se cometan errores a la hora de identificar la entrevista.

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

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

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.

Debe coordinar previamente el horario de trabajo con Supervisión General, **dentro del horario 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, recuerde que debe comunicarlo siempre a supervisión general. 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, su hora de entrada será antes de la cita y se valora si se requiere el apoyo de la persona operadora del vehículo y la o el supervisor.

El resto del personal entrevistador entraría a las 10:00 am, en caso que se encuentren laborando cerca del centro de operaciones o del hotel, usted debe estar segura o seguro de que no exista la posibilidad de rescatar alguna otra entrevista a esa hora ya que necesitará más personal, o bien usted misma puede rescatar esa entrevista pendiente.

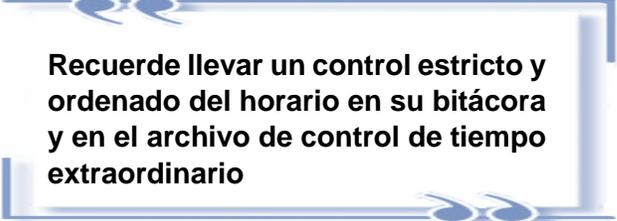
Para la hora de salida, si sólo una o dos personas están realizando entrevistas, no hay posibilidades de rescatar otras, están cerca del centro de operaciones y hay una persona entrevistadora sin hacer nada en el vehículo se puede ir a dejar al hotel o al INEC finalizando así su jornada laboral; no obstante, debe tomar en cuenta en primer lugar la ubicación y el tiempo de traslado.

Otro aspecto a considerar 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 anotar 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 del horario en su bitácora y en el archivo de control de tiempo extraordinario

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.

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.

Evite al máximo la falta de respuesta

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.

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.

Se entrevista según el número de estructura, no según nombre de jefatura de hogar

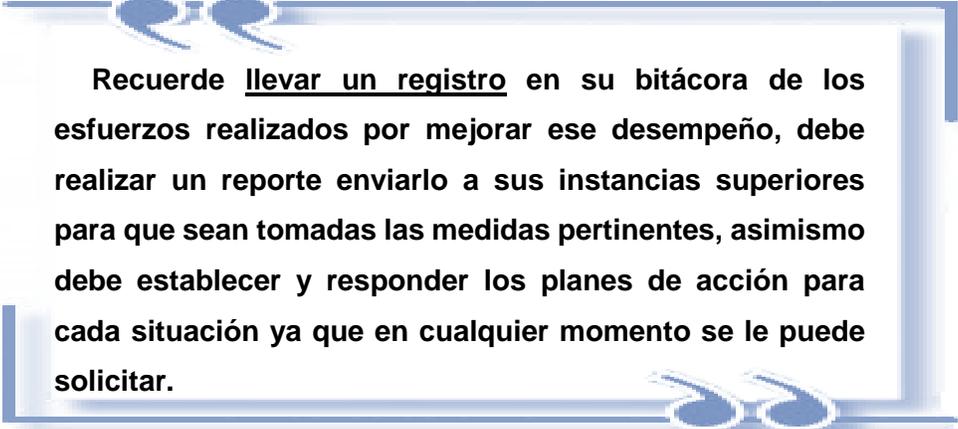
Ante cualquier duda que tenga con la selección de viviendas, canalice su inquietud a través de supervisión general o bien con el departamento de cartografía, lo más sabio en todo caso es realizar la entrevista y poner las observaciones en el cuestionario acerca de la duda que se tuvo, para que sea valorada 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 y los entrevistadores 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 adquiera, en compañía suya, la confianza y seguridad necesaria, sino también que le permitirá a usted evaluar el manejo de la técnica de entrevista y el llenado del cuestionario. Si observa errores o deficiencias, reúname con la persona 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 este proceso se observa que las indicaciones dadas para mejorar el desempeño laboral no son acatadas y no se generan los cambios esperados, debe comunicar la situación 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 debe 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, debe actualizar las viviendas seleccionadas en el listado y en el mapa.

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 del personal supervisor, nunca debe delegar esta labor a las personas entrevistadoras.

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 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 17. 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 personal supervisor debe verificar los casos de falta de respuesta y pérdidas de muestra, en los que debe revisarse cuidadosamente que no sean consecuencia de errores de las personas entrevistadoras.

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 la 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 y trabajadoras; 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 que el personal entrevistador reporte alguna vivienda de uso transitorio o viviendas con RNH, usted debe verificar esta situación. En las viviendas con RNH asegúrese si realmente todas las personas integrantes del hogar sean RNH y recuerde solicitar el nombre de la jefatura del hogar para consignarlo en el listado o REV.

Figura 18. Ejemplo de reporte integridad de la muestra o control de transferencia de la ENAHO

Reportes

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

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.

SAES. ENAHO 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 (ENAHOG), 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.

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.

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 las personas entrevistadoras para que indiquen el número de teléfono específico de quien pueda brindar la información, el lugar donde puede ser contactada personalmente o bien que indaguen por cual es 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.

Figura 19. Indicaciones en caso de utilizar el programa SAES

La persona supervisora es la responsable de asignar "Incompleta" como resultado final de entrevista en el sistema, esto debe consultarlo previamente con supervisión general.

Si una persona informante no puede continuar con la entrevista, debe marcar "interrumpir" y el sistema le asigna "volver luego con respuesta", siempre y cuando sea recuperable en campo.

Si una persona interrumpe la entrevista en una parte avanzada del cuestionario (en cada encuesta se determinará cada caso) y se hacen los esfuerzos por rescatar la información faltante y no se logra, debo asignarle como resultado final de entrevista "incompleta" mediante el sistema utilizado.

Si el flujo de la entrevista permite llegar hasta la última pregunta y hay datos ignorados, pero **existe la posibilidad de recuperarlos en campo**, lo correcto es "volver luego con respuesta".

Si el flujo de la entrevista permite llegar hasta la última pregunta y hay ingresos y otros datos ignorados y **NO existe la posibilidad de recuperarlos en campo**, lo correcto es asignar resultado final "incompleta" desde el sistema utilizado.

Si el flujo de la entrevista permite llegar hasta la última pregunta y hay **solo ingresos ignorados** con la debida observación y **NO existe la posibilidad de recuperarlos en campo**, lo correcto es asignar resultado final "completa" desde el sistema utilizado. (Si cuenta con un reporte de ingresos ignorados, no olvide revisarlo).

c. Control de cobertura

Este documento se utiliza para registrar los resultados del trabajo que los equipos realizan en campo y construir de esta manera las tasas de respuesta y otros indicadores, que permiten monitorear y dar seguimiento a su desempeño durante el período de recolección de datos y a la vez brindar atención y apoyo en 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:

Figura 20. Control de Cobertura Supervisor/Supervisor ENAHO



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



TC-004: Control de Cobertura Supervisor (ENAHO)

Supervisor(a): XXXXXXXXXXXXXXXX

Área/Zona: LA_UNION

Fecha: viernes, 10 de agosto de 2018

Tasa de Respuesta: 79.63%

Avance: 100.00%

Completas: 172

Pendientes:

Incompletas:

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 No realizadas por: Informante Ausente, Limitación de idioma o enfermedad, Dificil acceso (04, 06, 07)	RNH Con residentes no habituales (16)	Desocupadas Para alquilar o vender, en reparación, por otro motivo, en construcción, abandono (08, 09, 10, 12, 13)	No existe Demolida, Fusionada, No existe (14, 15, 19)	Otros usos				Volver Luego		Sin Iniciar		
			Completa(01)	Incompleta(02)	Rehusó(03)					De uso transitorio (11)	Cambio de Actividad (20)	Bache (18)	Cambio de uso (21)					
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				

Figura 21. Control de Cobertura Supervisora/Supervisor ENAMEH

Área de Censos y Encuestas
 Proceso de Trabajo de Campo
 Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares
 TC-004: Control de Cobertura Supervisor (ENAMEH)



Supervisor(a): XXXXXXXXXXXX

Tasa de Respuesta: 82.42%

Completas: 129

Incompletas:

Carga: SAN_RAMON

Avance: 100.00%

Pendientes: 9

Rechazos:

Fecha: Lunes, 24 de septiembre de 2018

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			Para alquilar o vender, en reparación, por otros motivos	Duplicada (17)	No existe (19)	Cambio de actividad (20)			Volver Luego	Sin Iniciar		
		Completa (01)	Adicionales	Nuevos	Incompleta (02)	Rechazo (03)	No realizadas por: Informante Ausente,										
11601002	4	1	0	0								2			0	33,33%	
11601004	3	3	0	0											0	100,00%	
20201001	3	2	1	0											0	66,67%	
20201010	1		0	0									1		0	0,00%	
20201015	2		0	0											0	0,00%	
20202007	4	1	0	0									1		0	33,33%	
20203002	1	1	0	0											0	100,00%	
20203010	4	1	0	0											0	100,00%	
20203023	4		0	0											0	0,00%	
20204002	3	2	0	0											0	66,67%	
20204006	5	4	0	0											0	80,00%	
20204007	6	4	0	0											0	80,00%	
20204016	6	4	1	0											0	80,00%	
20204020	6	5	0	0											0	83,33%	
20206003	6	3	0	0											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											0	33,33%	
20207010	3	1	0	0											0	50,00%	
20208026	3	1	0	0											0	100,00%	
20209008	1	1	0	0											0	100,00%	
20210006	4	2	0	0											0	66,67%	
20211004	4	3	0	0											0	100,00%	
20301003	1	1	0	0											0	100,00%	
20301006	4	2	0	0											0	50,00%	
20301019	4	2	1	0											0	66,67%	
20301022	4	1	0	0											0	100,00%	
20301031	3	2	0	0											0	100,00%	
20304010	3	3	0	0											0	100,00%	
20304016	5	3	0	0											0	100,00%	
20307001	4	3	0	0											0	100,00%	
20307010	1	1	0	0											0	100,00%	
20307018	4	3	0	0											0	75,00%	
20308002	3	2	0	0											0	100,00%	
20308004	2	1	0	0											0	100,00%	
20308007	2	1	0	0											0	100,00%	
20308008	1	1	0	0											0	100,00%	
20501014	4	4	1	0											0	80,00%	
20502012	6	4	0	0											0	100,00%	
20503002	3	1	0	0											0	33,33%	
20505005	1	1	0	0											0	100,00%	
20506007	5	4	0	0											0	100,00%	
20601016	2	2	0	0											0	100,00%	
20601029	1		0	0											0	0,00%	
20602008	3	2	0	0											0	100,00%	
20604002	10	8	1	0											0	72,73%	
20604014	2	1	0	0											0	100,00%	
20604016	3	2	0	0											0	100,00%	
20707008	3	2	0	0											0	66,67%	
21101005	4	3	0	0											0	100,00%	
21101007	4	1	0	0											0	50,00%	
21201010	1	1	0	0											0	100,00%	
21205003	5	3	0	0											0	60,00%	
Total	206	129	7	0									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 personas vecinas 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 quienes ocupan la vivienda al momento de la visita, por lo tanto, no se realiza ningún contacto con alguna persona integrante del hogar.

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

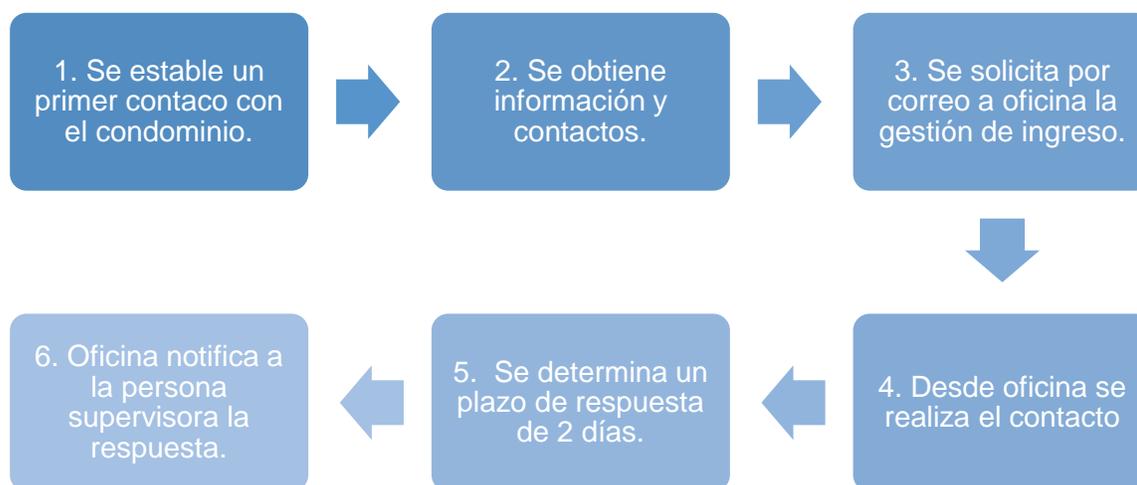
Para determinar esta condición se debe procurar realizar visitas en diferentes horarios para cubrir todos los posibles momentos en que se pueda encontrar alguien en la vivienda.

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:

Figura 22. 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

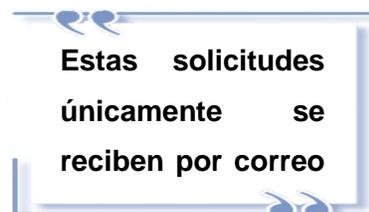
cantidad de condominios asignados el primer contacto debe ser previo a la visita o al inicio del trabajo en la UPM.

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
 - 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.

4. En 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:

a) Pendiente “informante que no muestra interés”:

Estos son los casos donde las personas informantes se muestran apáticas o no tienen la anuencia en ese primer acercamiento para atender, usualmente plantean que están realizando alguna actividad o van de salida; sin embargo; no cierran la posibilidad de atender en una próxima visita. Para ello 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 alguna persona del hogar, pedir la posibilidad de una visita posterior (pedir una cita, teléfono).
- Cuando la encuesta que se esté realizando lo permita (es decir, que no sea auto informante) 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, reiterar 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 a la persona 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.

b) Pendiente “evasiva”:

Corresponde a informantes que evaden 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.
- Dar a la persona informante horarios posibles de visitas para que 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 la persona que eventualmente será informante en todos los casos que se dé esta condición.

c) Se logra un contacto con la persona informante, pero no cuenta con la disponibilidad para atender la entrevista:

En esta situación el informante tiene la anuencia de brindar la información, pero en el momento de la visita no tiene la disponibilidad para atendernos. Es importante aclarar que estos casos deben de manejarse con el mayor interés posible pues la persona 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.
- Cuando la entrevista sea con auto informante, indagar por los horarios, posibles lugares donde se le pueda visitar a la persona, número de teléfono y dejar carta de solicitud de entrevista.
- En caso que no sea auto informante, preguntar y proponer la posibilidad de que otra persona nos pueda atender, es decir que sea una persona 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 de la persona informante a brindar la información, pero sin rechazarnos de manera directa. Tenga claro que esta situación se puede presentar con alguna de las personas 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 otra persona 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 la supervisión general y definir qué resultado se le asigna a la entrevista.
- Al darse un rechazo muy disimulado es conveniente hablar concretamente con la o él informante, de manera tal que quede claro si está con disposición de brindarnos la información. Recuerde siempre el respeto y el buen trato a la persona informante.

e) Estructuras con una incorrecta caracterización:

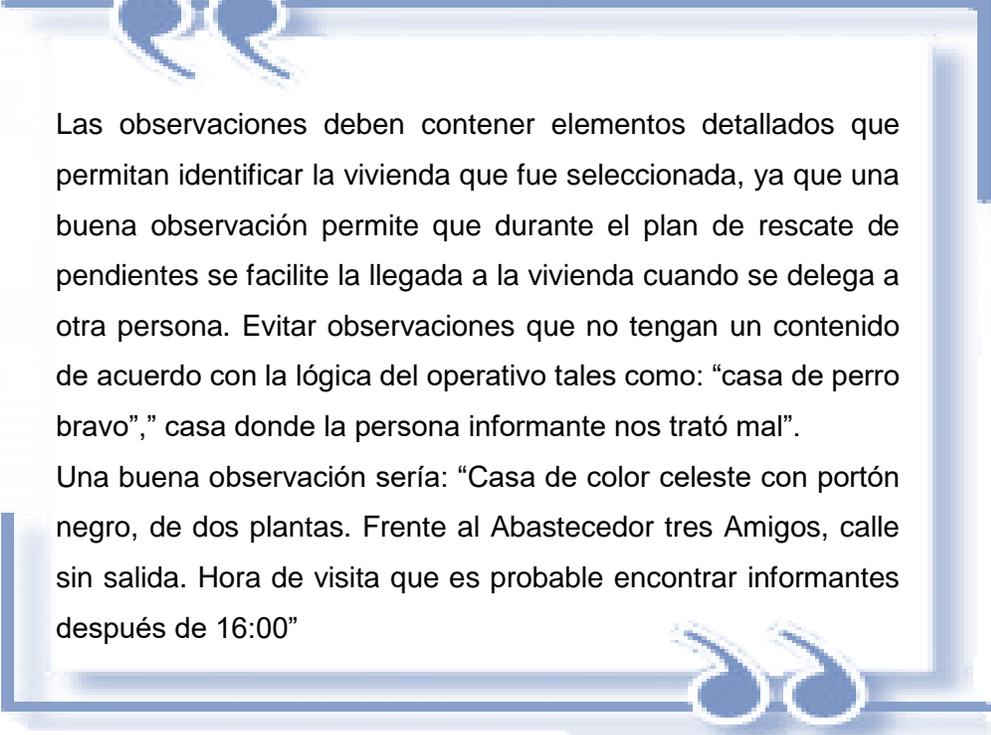
Para aquellas estructuras que nunca fueron viviendas ocupadas, sino que tenían otro propósito como: locales comerciales, viviendas desocupadas, entre otros. Es muy importante que como personal supervisor se cerciore **en la primera visita** de que no está visitando una vivienda con la caracterización descrita. Por eso recuerde:

- Indagar con vecinas o 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 esto que es 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 personas que vivan cerca, familiares, pulpería, guarda del residencial o alguna persona que sirva de referencia, para obtener datos de quienes habitan la vivienda seleccionada.
- Recuerde que es prioridad hacer la entrevista de manera presencial, sin embargo; si esto no es posible brinde la opción de realizarla vía telefónica, para ello anote correctamente el número telefónico y en caso de trasladar la entrevista a oficina darle seguimiento a la misma.
- **Cumplir** estrictamente con las citas pactadas con informantes.
- Si se cuenta con datos telefónicos de las personas informantes y no se obtiene respuesta en las visitas a la vivienda, debe realizar un contacto vía telefónica para solicitar una cita o poder realizar la entrevista en el momento de la llamada.
- Realizar una caracterización de las estructuras 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 viviendas, 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”, además de la dirección de la misma, tanto en la tableta, en el caso del personal

entrevistador, como en la bitácora para las personas supervisoras. Esto con el afán de ayudar a ubicar y agilizar el trabajo del equipo.



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 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 algunas personas cerca o de la localidad para que se la entregue a las personas 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.

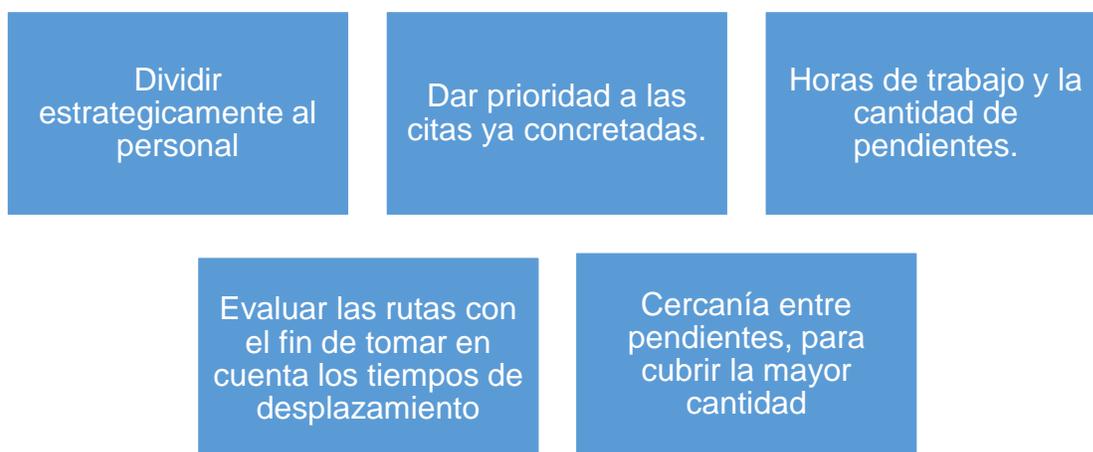
- Es **obligación** de la persona supervisora dar un acompañamiento al personal entrevistador cuando visita la pendiente, de igual manera de verificar la información que se le brinda sobre los miembros de la vivienda seleccionada.
- Es fundamental la rotación del personal entrevistador en la visita a las entrevistas pendientes. Igualmente es necesario que la o el supervisor identifique las cualidades del personal a su cargo con el afán de que pueda sacar mayor provecho en el operativo de campo y en el rescate de pendientes.
- Cuando se brinda la colaboración para que alguna pendiente sea realizada en oficina o en campo por otra persona, usted debe estar al tanto de la entrevista que se está intentando rescatar.

Asimismo, es importante llevar un control ordenado de las pendientes, esto le permitirá realizar un efectivo y aprovechar mejor el tiempo para recorrer las mismas y lograr completar la mayor cantidad posible. En el siguiente apartado se detalla más sobre el plan de recorrido de pendientes que debe realizar en campo.

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:

Figura 23. Consideraciones para el rescate de pendientes



En algunas encuestas se le entregará una herramienta que le permitirá organizar las pendientes por semana, tomando en cuenta citas programadas, ubicación de las UPM, cantidad de pendientes por UPM entre otros elementos importantes que facilitarán el rescate de las mismas. (Ver anexo 6)

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, estas serán herramientas que le permitirán organizar y realizar su trabajo de una mejor manera, algunas de estas hojas de control son: cargas de trabajo, planes de recorrido, llenado de evaluaciones, solicitud de entrevista, hoja de asignación y entrega de activos y materiales, hoja de asignación y devolución de activos y materiales, reporte de eventualidades de vehículos, reporte de eventualidades de activos asignados (para más detalle revisar anexo 6)

Como se mencionó anteriormente parte de estos documentos de control que se realizan en campo están las evaluaciones, las cuales es importante hacer hincapié que son de suma relevancia porque permiten crear una realimentación para los procesos desarrollados y de esta manera mejorar y fortalecer los mismos. Cabe señalar que cada integrante del grupo debe realizarla de manera individual y en un espacio adecuado, en el anexo 6 punto 3 se especifica la manera correcta de llenado.

3.2.11 Vigilancia de la asistencia

La persona supervisora debe informar oportunamente a quien se encargue del Proceso de Recolección de Datos o a la persona que se designe, la ausencia de personal entrevistadores 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 del personal a su cargo 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. Marque cada tarea conforme la vaya cumpliendo y una vez que las haya realizado firme el documento y entréguelo a la persona encargada.

Figura 24. Lista de tareas posteriores a la recolección de datos

	Proceso de Recolección de Datos Lista de chequeo: Actividades de Cierre	Código:	XXXX-XXXX-XX-XX
		Versión:	1.0
		Rige a partir de	26/11/2018

Deberá completar las tareas descritas en esta lista. Deberá entregarla firmada a la persona supervisora general. Considere que para realizar muchas de las tareas dependerá de otros procesos, por lo que se agradece respetar las filas y tiempos de las y los demás compañeros.

L	Tarea/Actividad	Sí	No
1	Retirar del vehículo todos los materiales de la encuesta.		
2	Retirar del vehículo el magnético INEC.		
3	Recibir y revisar los materiales y suministros utilizados por el personal entrevistador.		
4	Recibir y revisar el equipo informático utilizado por el personal entrevistador.		
5	Todo el personal debe firmar la solicitud de prestaciones. (Personal entrevistador, supervisor y chofer)		
6	Todo el equipo retirar el link y contraseña del formulario de evaluación desempeño		
7	Revisar y firmar el formulario de liquidación de viáticos. Según hora programada.		
8	Todo el grupo debe entregar la liquidación de viáticos a la Unidad de Finanzas.		
9	Realizar la respectiva devolución de dinero a las y los compañeros de la Unidad de Finanzas.		
10	Revisar y firmar reporte de tiempo extraordinario. Garantizar que este correcto.		
11	Entregar firmado y revisado el reporte de tiempo extraordinario.		
12	Completar transferencia de todas las entrevistas, de todas las UPM.		
13	Revisar la transferencia versus bitácora.		
14	Entrega de mapas debidamente actualizados y con los puntos correspondientes.		
15	Devolución de papelería sobrante (Manuales, cartas y cuestionarios llenos ordenados).		
16	Devolución de suministros y materiales (Palas, botas, magnéticos, focos, carnet...).		
17	Devolución de equipo informático (Tablet, celular, inversor, duos...).		
18	Devolución de carnet del personal entrevistador y chofer.		
19	Devolución de la tarjeta de combustible.		
20	Liquidación de facturas de combustible (Unidad de Transportes).		
21	Completar el formulario de evaluación del personal.		
22	Completar el formulario de evaluación de hoteles.		
23	Completar formulario gestión general ENADIS.		
24	Limpiar el lugar de trabajo.		
25	Entrega de la bitácora (a suervisión general, será revisada minuciosamente).		
26	Entregar este documento firmado a supervisión general.		

Observaciones

<i>Al firmar este documento usted indica que ha cumplido con todo los solicitado</i>		
Nombre	Fecha	Firma

3.3.1 Papelería sobrante

Una vez finalizada la etapa de recolección de datos, deberá entregar toda la papelería sobrante, es decir cuestionarios sean limpios o ya con información, brochure, cartas, entre otros. Se deben separar y colocar en el espacio destinado para su entrega.

3.3.2 Material cartográfico

Verifique que estén todos los listados de las estructuras correspondientes a su carga de trabajo, debidamente ordenados según el plan de recorrido. Posteriormente, el proceso de entrega de los listados se realizará al momento de cerrar cada UPM por completo, esto con el fin de ir agilizando el proceso de cierre. Este material deberá entregarse a supervisión general o bien a la persona asignada para recibirlo.

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. 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

1. Anote en los espacios en blanco, el concepto correcto.

Volver luego con respuestas	Entrevista Incompleta	Entrevista completa
------------------------------------	------------------------------	----------------------------

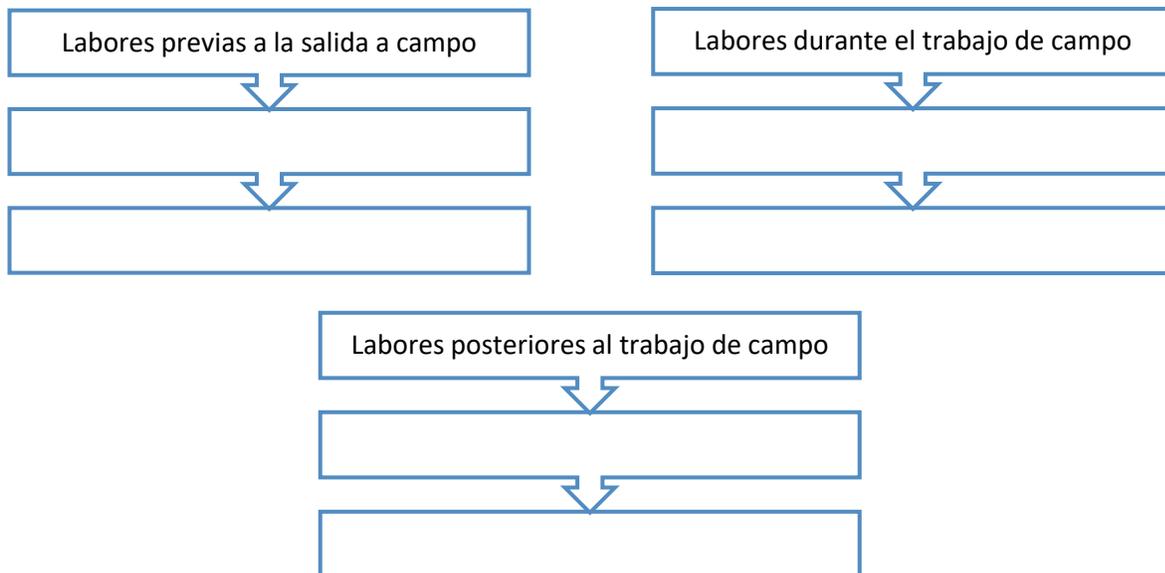
a. El flujo de la entrevista permite llegar hasta la última pregunta y hay solo ingresos ignorados con la debida observación y NO existe la posibilidad de recuperarlos en campo, se debe asignar el resultado: _____.

b. Si el flujo de la entrevista permite llegar hasta la última pregunta y hay ingresos y otros datos ignorados y NO existe la posibilidad de recuperarlos en campo, se debe asignar el resultado: _____.

c. El flujo de la entrevista permite llegar hasta la última pregunta y hay datos ignorados, pero existe la posibilidad de recuperarlos en campo, se debe asignar el resultado: _____.

d. Si se interrumpe la entrevista en una parte avanzada del cuestionario y se hacen los esfuerzos por rescatar la información faltante y no se logra, se debe asignar el resultado: _____.

2. Anote algunas labores técnicas que debe cumplir toda persona supervisora según los diferentes momentos del proceso de recolección de datos:



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:

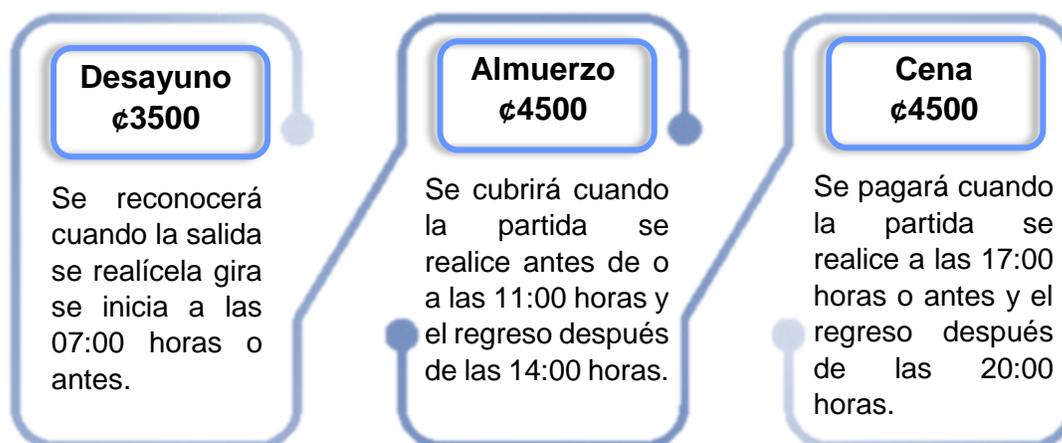


La gestión oportuna y la presentación correcta de los documentos de esta sección son clave para que los equipos no tengan ningún o bien disminuyan los inconvenientes en este aspecto.

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 administrativas necesarias para realizar el trabajo de campo de la mejor manera posible. Entre esas actividades se encuentran:

- En caso que corresponda, revisar los montos asignados basados en los lugares a visitar según la carga de trabajo asignada a cada persona supervisora y grupo de trabajo. El pago por alimentación se rige de la siguiente manera:



Cuando está de gira contará con el pago por alimentación y hospedaje, siempre y cuando en el hotel no se brinde ningún tiempo de comida, ya que en este caso no se hará el depósito de dicho viatico y tendrá que consumir la alimentación brindada por el establecimiento (INEC-AAF-UF-251-2019) (Ver anexo 1)

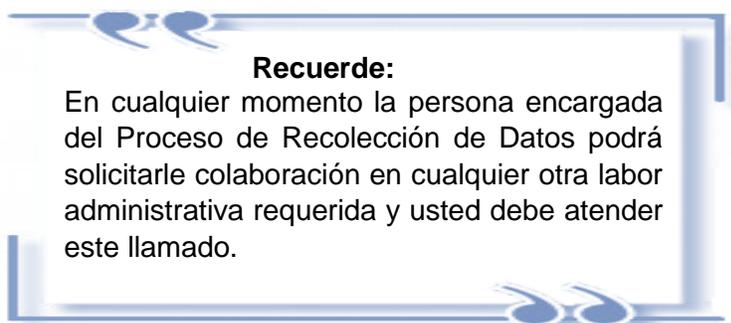
- En caso de necesitar peaje, lancha, baqueano o caballo debe solicitar el “comprobante de pago” previamente. Recuerde que es un comprobante por actividad mencionada.
- Contribuir a gestionar la tarjeta de combustible para su equipo de trabajo. Una vez entregada se debe mantener resguardada, utilizándola 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 (es lo ideal, pero no la norma), ventilador/aire acondicionado.

- Se debe corroborar que se haya reservado una habitación para cada persona, no se permite el uso compartido de la misma.
- Verificar el monto de la tarifa por noche.
- Todo el equipo debe estar en el mismo lugar de hospedaje.

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 personas encargadas 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.



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 3)

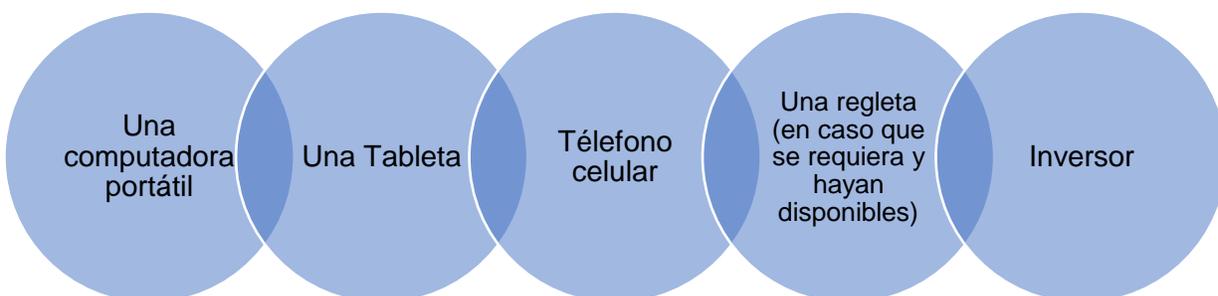
4.2.3 Notificación de situaciones

Reportar oportunamente cualquier situación que suceda en campo a supervisión general y acatar las indicaciones que le brinden, asimismo debe reportar cualquier acontecimiento que demande la intervención de personas a cargo o de otras dependencias de la institución, tales como accidentes, enfermedad de alguna persona del equipo que demandan la intervención del Proceso de Transportes o la Unidad de Recursos Humanos.

4.2.4 Equipo institucional asignado

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

Figura 25. Lista de dispositivos electrónicos



En el caso de la computadora y la tableta, incluyen los accesorios necesarios su 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 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:

Figura 26. Uso y cuidados de la tableta

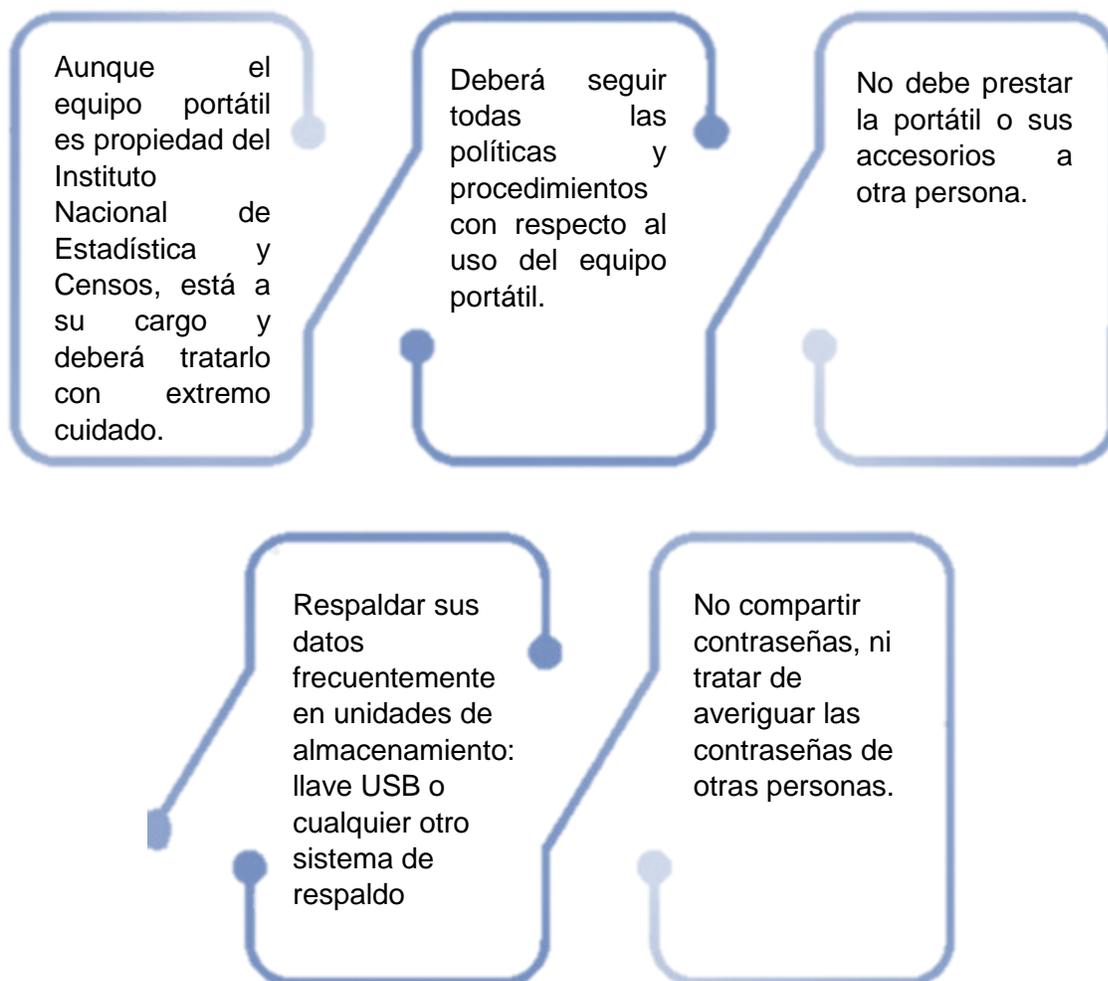
Usos y cuidados que debe tener presente con la tableta	
En oficina	<p>No dejar la tableta en cualquier lugar, no sólo para evitar robos o hurtos sino también para que no se confunda con la de las demás personas del equipo.</p> <p><u>Procurar aprenderse el número de activo de la tableta o identificarlas</u> (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 a la persona encargada de trabajo de campo.</p> <p>Evitar usar la tableta 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 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 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 tableta.</p> <p>Deben de estar <u>siempre</u> colgadas en el maletín detrás de los asientos delanteros.</p>
<p>En el hotel</p>	<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> <p>En caso de salir del hotel el fin de semana, asegurarse de dejar con llave la habitación para evitar un robo o hurto de la tableta.</p> <p>Mantener la tableta a una distancia prudente de otros aparatos eléctricos ya que pueden generar un campo magnético que dañe el dispositivo.</p>

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 cargándolas.

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 se establecen una serie de medidas para el uso de los activos institucionales, detalladas en la siguiente figura:

Figura 27. Instrucciones Generales para el uso del equipo institucional



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 10), 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.

Figura 28. Posibles situaciones en campo con los activos

Caso	Recomendación de cómo atenderlo
<p>¿Qué pasa si se deja la tableta perdida camino a casa, en un autobús, parque, soda?</p>	<p>Si la situación le sucede a una persona entrevistadora, debe comunicarle inmediatamente a usted y a la vez usted a supervisión general. Asimismo, la persona responsable del activo debe llenar el reporte de eventualidades de activos y enviarlo o bien entregarlo a supervisión general.</p>
<p>¿Qué pasa si se está haciendo una entrevista y asaltan a la persona entrevistadora y le roban la tableta?</p>	<p>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 <u>brindar el número de activo en la denuncia</u>, no olvide que la persona debe llenar el reporte de eventualidades de activos.</p>
<p>¿Qué pasa si se le cae la tableta o la computadora y se le quiebra la pantalla?</p>	<p>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. Si le sucede a una persona entrevistadora, con el fin de no generar atrasos en el operativo de campo, la persona supervisora le cederá la tableta para que pueda continuar trabajando, no sin antes solicitar en oficina una reasignación temporal del activo a la persona que necesita la tableta.</p>
<p>¿Qué pasa si alguna persona entrevistadora se presenta a trabajar sin</p>	<p>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</p>

<p>la tableta, porque la dejen olvidada en su casa?</p>	<p>para que pueda realizar su trabajo por ese día sin más inconvenientes.</p>
--	---

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 personal supervisor su correcto llenado y la instrucción a las personas del equipo. **Puede darse que la suma del monto liquidado sea mayor o menor al originalmente adelantado, en este caso puede ser que deba devolver la diferencia (a la Unidad de Finanzas ya sea de manera presencial o bien por depósito bancario) o bien que posteriormente se le deposite el faltante.**

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 persona responsable de completar el formulario de horas extra o bien un reporte de control que debe enviarlo el día _____ de cada semana a supervisión general, quien irá llenando el documento institucional, una vez que se tengan los datos del

mes completo, se enviará a revisión a la Unidad de Recursos Humanos, 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 persona supervisora. Una vez que se confirme que están correctas y debidamente firmadas se vuelven a entregar en un folder y se procede 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 integrante 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 todas las personas 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.

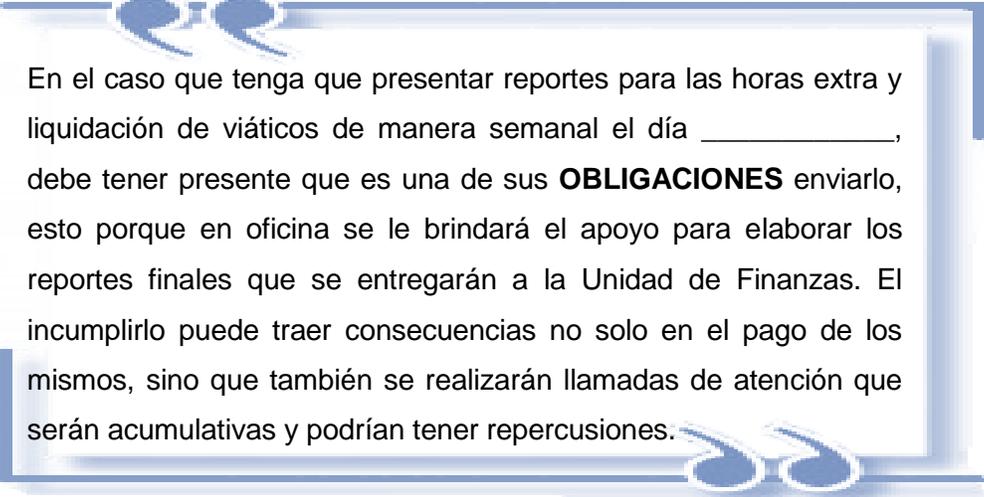
4.2.6 Fechas importantes

Tanto el control de tiempo extraordinario como la liquidación de gastos por transporte se tienen que reportar cuando supervisión 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

De acuerdo a la resolución de la Dirección General de Tributación DGT-R-012-2018 se determina la obligatoriedad del uso de 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 Servicio de Hospedaje

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

Debe incluir:

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



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

<div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; margin-bottom: 10px;">Incorrecto</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: red; margin-bottom: 10px;">✘</div> <p>Total Neto: ¢82 400</p> <hr style="width: 20%; margin: 5px auto;"/> <p>I.V 13% ¢10 712</p> <p>Total Factura: ¢93 112</p>	<div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; margin-bottom: 10px;">Correcto</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: green; margin-bottom: 10px;">✔</div> <p>Total Neto: ¢72 920</p> <hr style="width: 20%; margin: 5px auto;"/> <p>I.V 13% ¢9 480</p> <p>Total Factura: ¢82 400</p>
---	--

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	Impuesto
Total Factura	82.400	Tarifa a cancelar
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
 Visítenos en : Ciudad Neily, Parrita,
 Liberia, Upala, Nicoya, Los Chiles.

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 aplicará la tabla de la Contraloría General de la República como se indica en los ejemplos anteriores.

Con el fin de adelantar el documento respectivo para la liquidación, envíe una foto de las facturas del hotel a supervisión general, es importante que **sea visible el nombre de cada persona y número de factura**. Posteriormente cuando se vaya a entregar a la Unidad de Finanzas la liquidación, debe adjuntar las facturas del hotel con todos los datos solicitados.

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:

**Información para envío de factura electrónica
Servicio de Combustible**

Razón Social: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

Provincia: San José

Cantón: Montes de Oca

Distrito: Mercedes

Debe incluir:

1. Kilometraje
2. Litros
3. Placa

Dirección: De la Rotonda de La Bandera 450 metros oeste, sobre calle Los Negritos, Edificio Ana Lorena

Correo:

facturaselectronicas@inec.go.cr

josue.umana@inec.go.cr

Cédula jurídica INEC: 3-007-241710

Teléfono: 2280-9280



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 la persona
funcionaria que recibió el servicio**

***Número de cédula**

***Firma**

***Nombre del proyecto**

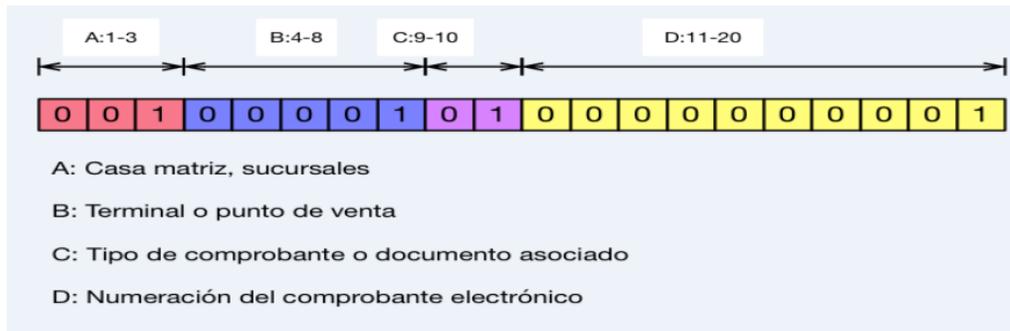
Es de suma importancia revisar minuciosamente las facturas electrónicas que reciben, ya que suelen confundirse con “*tiquetes electrónicos*”. Lo correcto debe ser “**facturas electrónicas**”, para poder diferenciarlos se debe revisar el número de

consecutivo, el cual debe tener un código **01** a diferencia del “tiquete electrónico” que tiene un **04**, como se muestra en la siguiente imagen:

Tipo de comprobante o documento asociado	Código
Factura electrónica	01
Nota de débito electrónica	02
Nota de crédito electrónica	03
Tiquete Electrónico	04
Confirmación de aceptación del comprobante electrónico	05
Confirmación de aceptación parcial del comprobante electrónico	06
Confirmación de rechazo del comprobante electrónico	07

Del undécimo al vigésimo dígito le corresponderá al consecutivo de los comprobantes electrónicos o documento asociado iniciando en el número 1, para cada sucursal o terminal según sea el caso.

El consecutivo debe visualizarse de la siguiente manera:



A continuación, se ejemplifica la manera incorrecta y correcta de presentar una factura electrónica:

Forma Incorrecta:

INVERSIONES RECREATIVAS EL VALLE, S.A
 CHIRRACA DE ACOSTA, 800 MTS. DEL CEMENTERIO
 Ced 3-101140621
 Tel: 24100002

Tiquete Electronico
 Fecha: Sat 6 Jul 2019 06:59 AM
 Consecutivo N°: 00100001040000000521
 Cliente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CEN
 SOS (INEC)
 Identificación: 3007241710
 Persona de ventas: Admin Admin

Forma Correcta:

INVERSIONES RECREATIVAS EL VALLE SOCIEDAD ANONIMA
 3101140621
 Acosta
 (506) 24100002
 jorgecalval@gmail.com

Facturado a:
 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS (INEC)
 facturaselectronicas@inec.go.cr
 Cedula Juridica: 3007241710

Factura Electronica
 00100001010000000012
 Clave
 506190719003101140621001000010100000
 00012124100002
 Fecha: 2019-07-19 17:18:03

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 al personal entrevistador que NO se lleven los chalecos ni manuales, tampoco los carnés de identificación los cuales deben ser entregarlos a la persona designada.

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

Unidad 4

1. Anote en los espacios algunos de los cuidados que se deben tener con la tableta.



2. Marque con una X aquellas gestiones que el personal supervisor debe realizar una vez finalizado el trabajo de campo.

- Llevar un control diario de horas extras de todo su equipo de trabajo.
- Realizar la devolución de insumos y materiales.
- Firmar y entregar documentación de liquidación por el período contratado.
- Corroborar la reservación del (los) lugar (es) de hospedaje.
- Realizar la devolución de tarjeta de combustible.
- Revisar y entregar la liquidación de lavado de ropa.
- Completar los comprobantes de pago (lavado de ropa, lanchas, peajes)

3. Realice el correcto llenado del comprobante de pago. Imagine que usted acaba de finalizar su gira correspondiente a la ENAHO 2020 y necesita liquidar el servicio de lavado de ropa. Utilice la siguiente información:

- Fecha de liquidación: 1 de agosto, 2020
- Periodo de la gira: del 6 de julio al 8 de agosto, 2020
- Lugar de la gira: Ciudad Neily
- Persona que prestó el servicio: Luisa Calderón Salas, cédula 6-0745-1764. Número de celular: 87092688.
- El monto autorizado por semana es de 2500 colones y usted hizo uso de ese servicio una vez por semana durante el periodo de la gira.

 <p>inec INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS</p>	Área Administración y Finanzas Unidad Finanzas		Nº 12094		
	Comprobante de Pago			Día	Mes
He recibido de:					
La suma de:					
Por concepto de pago:					
<input 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:					
Nombre de quién prestó el servicio:					
_____ Firma		_____ Cédula		_____ Teléfono o Dirección	
Nombre del funcionario:					
_____ Firma			_____ Cédula		
Vehículo placa Nº:					
Motivo de viaje:					
_____		_____		_____	
VºBº Coordinador de Programa		Oficina de Presupuesto		Coordinador(a) Unidad de Finanzas	

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

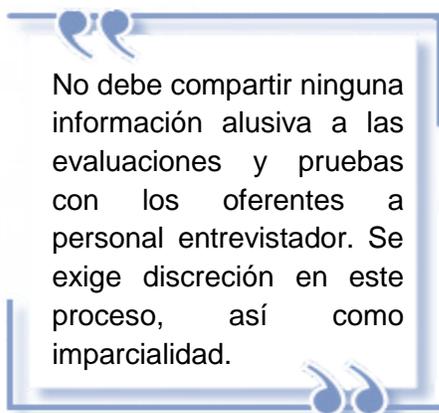
Esta unidad tiene como objetivo brindar una visión general de las funciones que tendrá que desarrollar en las labores temáticas, es decir en el conocimiento del cuestionario que se aplicará en campo. Es importante hacer hincapié que para lograr este objetivo usted como supervisora o supervisor debe comprometerse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

Para llevar a cabo el operativo de campo 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.

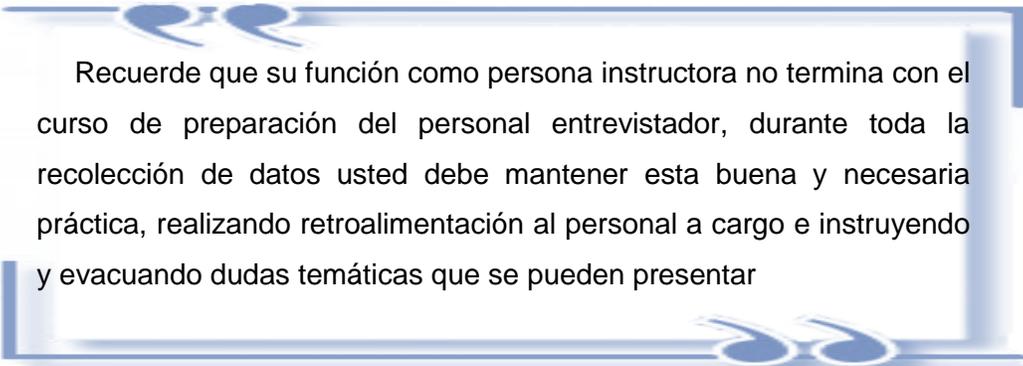
Hay dos roles específicos que usted podrá apoyar, según le sea indicado:

- **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 personal entrevistador de todos los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para su adecuado desempeño, por ello es importante que usted como persona supervisora cumpla con su asistencia, puntualidad y compromiso

Al finalizar el curso de preparación se efectuará una selección de las y los participantes con base en los resultados de las evaluaciones realizadas.



Recuerde que su función como persona instructora no termina con el curso de preparación del personal entrevistador, durante toda la recolección de datos usted debe mantener esta buena y necesaria práctica, realizando retroalimentación al personal a cargo e instruyendo y evacuando dudas temáticas que se pueden presentar

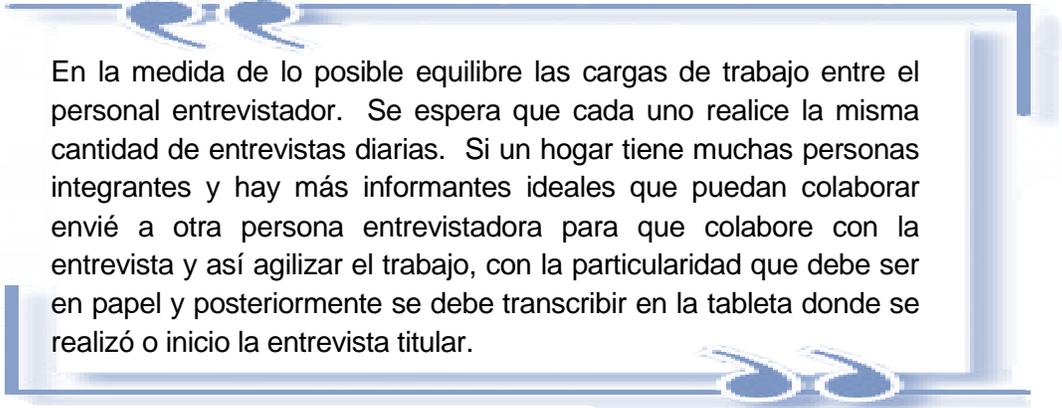
5.1.2 Revisión de cuestionarios

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 muchas personas integrantes y hay más informantes ideales que puedan colaborar envíe a otra persona entrevistadora para que colabore con la entrevista y así agilizar el trabajo, con la particularidad que debe ser en papel y posteriormente se debe transcribir en la tableta donde se realizó o inicio la entrevista titular.

Dependiendo de la encuesta u operación estadística, para poder revisar las entrevistas 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 UPM 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 tabletas 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 29. Máximas para la revisión de cuestionarios

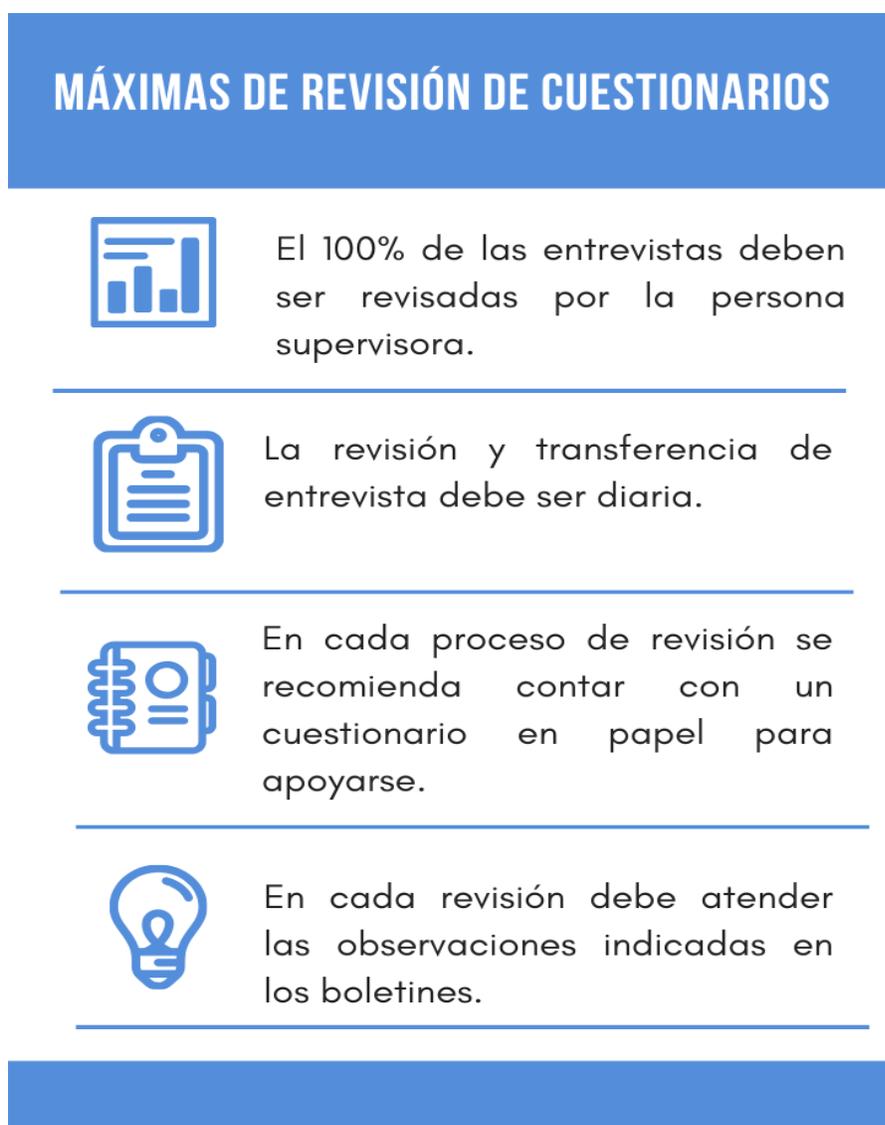


Figura 30. Procedimiento para revisión de cuestionarios

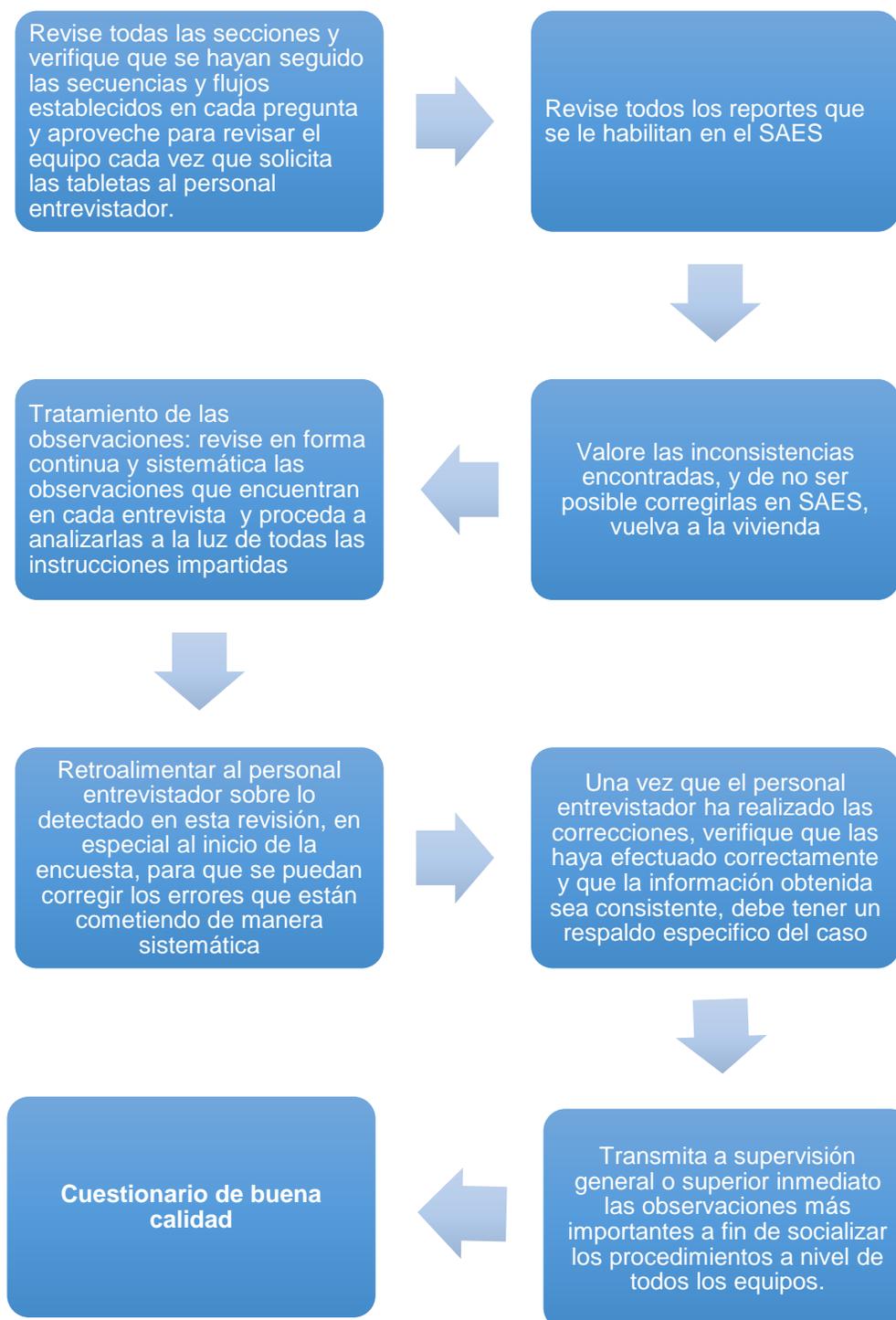


Figura 31. Lineamientos para revisión de cuestionarios

1

Debe tener un compromiso con su trabajo, esforzarse, revisar minuciosamente las entrevistas y transferir información de calidad.

2

Mantenga siempre un estricto orden, la bitácora es una herramienta que le ayudará con ello.

3

La revisión y transferencia de entrevistas es diaria, es decir debe hacerlo el mismo día, para que el trabajo no se acumule ni se atrase con la transferencia de datos.

4

Para cumplir con todas las funciones es necesario que organice su tiempo y tareas. Debe realizar su trabajo entre el lapso de horas laborales permitidas, si terminado este tiempo no ha logrado concluir sus tareas, continúelas el siguiente día, no es permitido que trabaje más allá del horario establecido. En caso que lo haga debe comunicarle la situación a supervisión general y anotarlo en la bitácora.

5

En caso que se le presente una situación que le dificulte o le haya generado un atraso con la transferencia, por problemas con el internet por ejemplo, debe comunicarlo de manera inmediata con supervisión general, ya que diariamente en oficina se realizarán reportes para ir midiendo el avance del trabajo y el cumplimiento con la transferencia de datos.

6

Si al revisar tiene dudas sobre la información consúltelo con la persona entrevistadora para que le exponga más sobre el caso, recuerde que siempre debe prevalecer una buena comunicación y respeto.

7

Si nota que la persona entrevistadora no recuerda o no está segura de la información, deben corroborar los datos con las personas informantes visitando nuevamente la vivienda y en caso de no encontrar a las y los informantes debe contactarles por teléfono.

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 la persona 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 las personas residentes, productoras, administradoras, 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 personal trabajador. 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 personas que trabajan 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 la persona 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 la o 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 habitantes de la vivienda seleccionada, por lo general este tipo de contacto se realiza

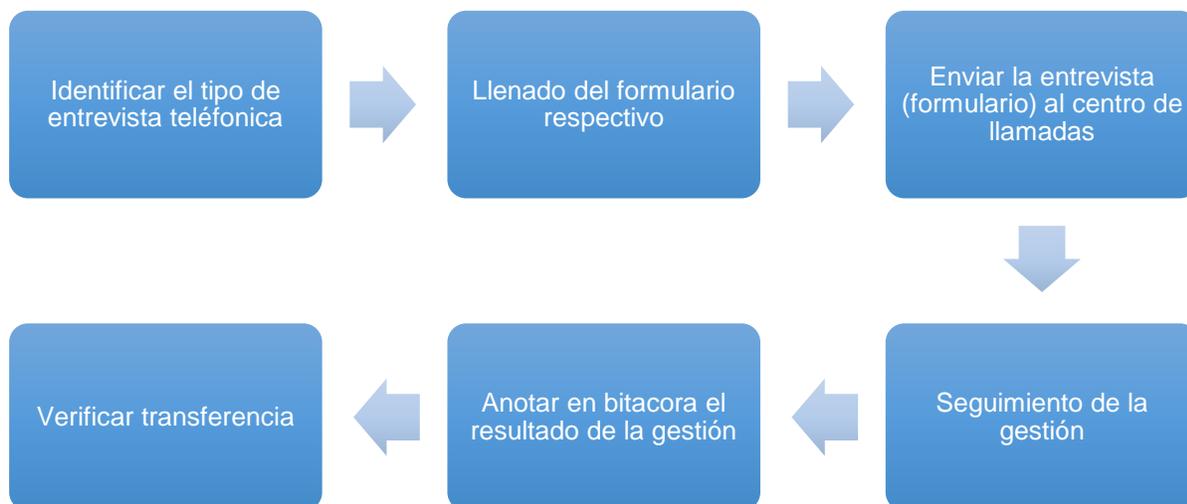
con la intención de obtener más información para saber en qué momento se puede visitar la vivienda.

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.

Figura 32. Proceso de rescate de entrevista por medio de operativo telefónico en oficina.



5.1.5 Tiempo de devoluciones del seguimiento del proceso 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 2 días.

II. 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		Supervisión General Boletín 4 - 21 de setiembre de 2018
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		General Boletín 08 - 31 de julio de 2019
General 1.2		
<p>7. Consideraciones para la devolución de vehículos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Con la misma reserva de combustible con la que fueron entregados, al <u>llegar al INEC</u>. 2. Limpios externa e internamente. 3. Sin material INEC o artículos personales o de funcionarios. 4. Con herramientas y accesorios con los que fueron entregados por parte del renta car. 5. Retirar herramientas y accesorios con los que fueron entregados por parte del INEC. 6. Revisar dos veces más, si no dejaron pertenencias (inversor, cargadores, gafas, manuales y bloqueador, magnéticos) <p>8. El personal entrevistador se convocara al curso de ENAMEH entre el miércoles 7 y jueves 8 de agosto.</p> <p>9. Los choferes se que continúan en ENAMEH se convocaran después del 16 de agosto.</p> <p>10. Se les recuerda completar el formulario de evaluación de hospedaje.</p> <p>11. Se requiere el seguimiento del llenado de las evaluaciones por parte del personal entrevistador y chofer.</p>		

Indicaciones temáticas

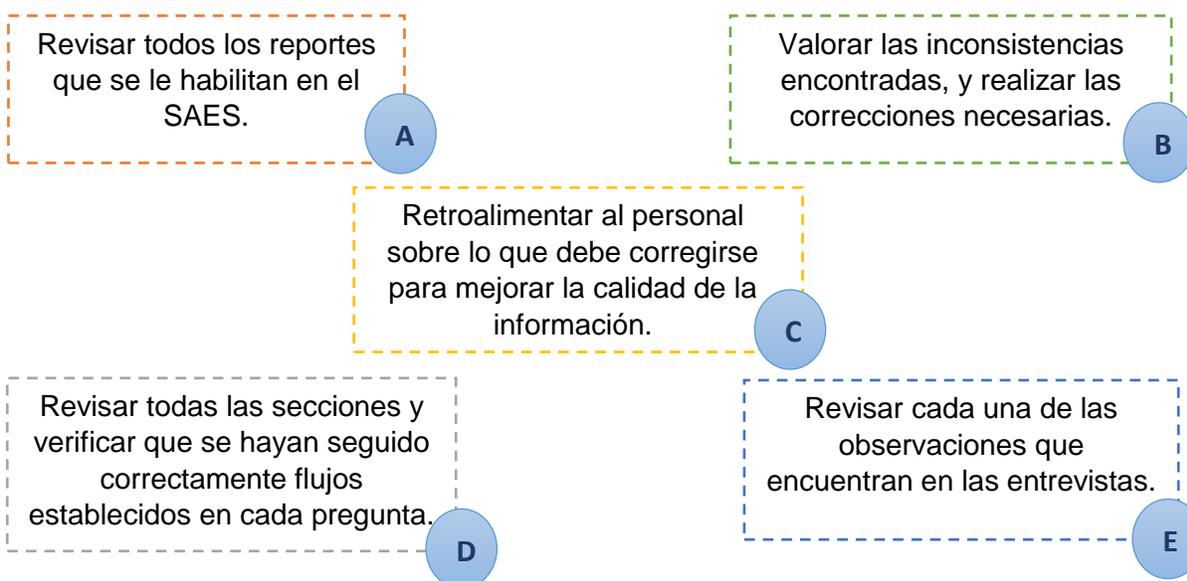
Instituto Nacional de Estadística y Censos Proceso de Recolección de Datos ENADIS		Supervisión General Boletín 1 - 10 de octubre de 2018
General 1.1		
<p>En primera instancia les deseamos un excelente inicio en el proceso de recolección de datos y agradecemos todo el esfuerzo y compromiso demostrado 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>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.</i> 2. <i>Conocer a totalidad el nombre de la Encuesta y el objetivo.</i> 3. <i>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.</i> 4. <i>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.</i> 5. <i>Mejorar en la indagación de los ingresos para las secciones B1 y B2, además incluir observación para los ingresos ignorados.</i> 6. <i>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.</i> 		

Actividad de Repaso/Unidad 5

1. ¿Cada cuánto se debe realizar la transferencia de entrevistas?

- a. () En las fechas que supervisión general indique.
- b. () Cada 2 días.
- c. () Al finalizar la semana.
- d. () Al menos una vez al día.
- e. () Solo por las mañanas antes de salir a campo.

2- Ordene los siguientes procedimientos según lo haría en campo para una correcta revisión de los cuestionarios.



1	
2	
3	
4	
5	

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, una persona operadora vehicular y tres personas entrevistadoras.

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 personal supervisor y a quien se encarga 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 una tercera persona media de forma neutral e imparcial ayuda a las personas implicadas a comunicarse de forma apropiada y constructiva con el fin de alcanzar acuerdos.

Bibliografía

- Contraloría General de la República. (2011). *Reglamento de gasto de viaje y transporte para funcionarios públicos (viáticos) y sus anexos*. Consultado el día: 22 de octubre del 2019. <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/leyes-reglamentos/reglamento-viaticos-2019.pdf>
- 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. <http://intranet/>
- INEC. Junio 2018. Reglamento autónomo de Servicios. Diario Oficial la Gaceta N° 107 del 15 de junio del 2018. http://www.inec.go.cr/sites/default/files/documentos-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*. Consultado el día: 19 de abril del 2016, http://www.conversacionesnuevas.net/doce_destrezas.pdf
- Sonoma State University. (2007). *Elementos del Trabajo Efectivo en equipo*. Consultado el día: 10 de abril del 2016, http://www.specialquest.org/sqtm/s_v3s5_elements.pdf
- Contraloría General de la República. (2011, 07 de julio). *R-DC-111-2011*. San José, Costa Rica. <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/leyes-reglamentos/reglamento-viaticos-2019.pdf>

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2019, 13 de junio). Ley N°9694. Ley del Sistema de Estadística Nacional. Diario Oficial la Gaceta. inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/lyley9694_0.pdf

Unidad 6

Anexos

En esta unidad podrá encontrar herramientas que necesitará para llevar a cabo la recolección de datos en campo.

- **Anexo 1.** De los viajes en el interior del país
- **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. De los viajes en el interior del país

De acuerdo al **Reglamento de viaje y transporte para funcionarios públicos (viáticos) y sus anexos**, determinado por la Contraloría General de la República el 7 de julio del 2011, se establecen una serie de artículos que determinan los lineamientos cuando corresponde o no el pago de ciertos servicios adquiridos por parte de las y los funcionarios durante el desempeño de sus funciones, por ejemplo, hospedaje, alimentación, lavado de ropa.

Artículo 16º.- Limitación territorial del gasto de viaje. No podrán cubrirse gastos de viaje a los funcionarios de los entes públicos cuya sede de trabajo esté ubicada dentro de la jurisdicción del Área Metropolitana de San José, Área que corresponde a la de los cantones que señala el artículo 65º de la Ley No. 4240 del 30 de noviembre de 1968 (San José, Escazú, Desamparados, Goicoechea, Alajuelita, Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca y Curridabat), exceptuando en el caso del cantón de Desamparados a los distritos de Frailes, San Cristóbal y Rosario, cuando, en funciones de su cargo, deban desplazarse dentro de dicha jurisdicción territorial. Similar limitación se aplica en aquellos casos en que el ente público tiene oficinas regionales, en cuyo caso tampoco cabe el reconocimiento de viáticos a los funcionarios destacados en dichas oficinas, cuando éstos deban desplazarse a cumplir funciones del cargo, dentro del cantón en que se encuentre ubicada esa sede regional.

Esta limitación territorial no afecta el reconocimiento de los gastos de transporte en que incurra el funcionario, en razón de las giras que le sean autorizadas.

Artículo 17º.- Excepciones. Constituyen excepciones al artículo anterior, aquellas situaciones especiales en que, en criterio razonado de la Administración que aplica este Reglamento, se justifique el reconocimiento y pago de viáticos. Tales situaciones deben ser reguladas por cada ente público de manera previa, formal y general, para lo cual se deberá tener en cuenta, entre otros, los siguientes criterios: la distancia respecto del centro de trabajo, la facilidad de traslado, la prestación de servicios de alimentación y hospedaje y la importancia de la actividad a desarrollar.

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

- a) Desayuno: ₡ 3500,00
- b) Almuerzo: ₡ 4500,00
- c) Cena: ₡ 4500,00

(Así modificado por Resolución número R-DC-63-2019 de las catorce horas del cinco de julio de dos mil diecinueve, publicada en La Gaceta No 150 del 12 de agosto del 2019).

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

HOSPEDAJE

I Provincia/Cantón	II Localidad ¹	III Tarifa ¢
SAN JOSÉ		
San José	Área Metropolitana ²	29 500
Dota	Santa María	14 900
Pérez Zeledón	San Isidro de El General	19 400
Tarrazú	San Marcos	14 900
ALAJUELA		
Alajuela	Alajuela	22 000
Zarcelero	Zarcelero	15 000
Grecia	Grecia	17 800
Guatuso	San Rafael	12 400
Los Chiles	Los Chiles	13 400
Orotina	Orotina	15 000
San Carlos	Ciudad Quesada	16 500
	La Fortuna	19 700
	Pital	12 000
	Pocosol	12 500
	Aguas Zarcas	15 500
San Ramón	San Ramón	19 100
Upala	Upala	14 000
Sarchí	Sarchí Norte	15 500
CARTAGO		
Cartago	Cartago	19 800
Turrialba	Turrialba	13 800
HEREDIA		
Heredia	Heredia	20 000
Sarapiquí	Puerto Viejo	15 700
	La Virgen	12 000
GUANACASTE		
Liberia	Liberia	20 600
Abangares	Las Juntas	13 600
Bagaces	Bagaces	15 100
	Fortuna	15 100
	Guayabo	15 100
Cañas	Cañas	14 500
Carrillo	Filadelfia	15 000
Hojancha	Hojancha	15 500
La Cruz	La Cruz	15 800

Nandayure	Ciudad Carmona	12 000
Nicoya	Nicoya	15 600
Santa Cruz	Santa Cruz	16 400
Tilarán	Tilarán	15 000
PUNTARENAS		
Puntarenas	Puntarenas	24 000
	Jicaral	12 100
	Paquera	13 200
	Monteverde	17 000
	Cóbano	12 700
	Tambor	16 900
Quepos	Quepos	21 000
Buenos Aires	Buenos Aires	12 800
Corredores	Ciudad Neily	17 300
	Canoas	14 200
Coto Brus	San Vito	15 700
Esparza	Esparza	15 000
Garabito	Jacó	20 800
Golfito	Golfito	21 900
	Puerto Jiménez	16 500
	Río Claro	13 100
Montes de Oro	Miramar	12 000
Osa	Puerto Cortés	14 400
	Palmar Norte	13 900
Parrita	Parrita	14 400
LIMÓN		
Limón	Limón	24 000
Guácimo	Guácimo	16 700
Matina	Batán	12 000
Pococí	Guápiles	16 700
	Cariari	16 700
Siquirres	Siquirres	16 000
Talamanca	Bribri	13 000
	Cahuita	14 800
	Puerto Viejo	18 000
	Sixaola	15 000

(Así modificado por Resolución número R-DC-63-2019 de las catorce horas del cinco de julio de dos mil diecinueve, publicada en La Gaceta No 150 del 12 de agosto del 2019).

Artículo 19°.—Otras Localidades. Para las localidades no incluidas en la tabla del inciso d) del artículo anterior, la Administración podrá reconocer por concepto de hospedaje una suma diaria máxima de ¢15.300,00 contra la presentación de la respectiva factura.

(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).

Artículo 20°.- Monto de la tarifa cuando la permanencia es discontinua. Cuando un funcionario realice una gira, la tarifa que se aplicará será la que corresponda a los servicios utilizados. Para tales efectos, se considera el inicio de una gira, la hora en que el funcionario inicie el viaje hacia el lugar de destino. De la misma forma, se considera concluida, cuando el funcionario regresa a su sede de trabajo, o en su defecto, a su domicilio.

Durante el desarrollo de la gira, se observarán las siguientes normas:

- a) Desayuno: Se reconocerá cuando la gira se inicie antes de o a las siete horas.
- b) Almuerzo: Se cubrirá cuando la partida se realice antes de o a las once horas y el regreso después de las catorce horas.
- c) Cena: Se pagará cuando la partida se realice antes de o a las dieciocho horas y el regreso después de las veinte horas. En casos especiales, previa justificación de la Administración, podrá ampliarse el límite de la partida, siempre y cuando el regreso se produzca después de las veinte horas y el funcionario haya laborado en forma continua antes de su partida.
- d) Hospedaje: Se reconocerá cuando el servidor se viere obligado a pernoctar fuera de su domicilio, en razón de la gira.

Artículo 27°.- Reconocimiento de gastos de lavado y planchado de ropa. Cuando la permanencia en una región del país sea por un lapso mayor de seis días continuos, los funcionarios tendrán derecho a que a partir del sétimo día, se les reconozca el importe de lavado y planchado de ropa, mediante una tarifa fija que determine la Administración para la que el funcionario labora; o bien, mediante la presentación de facturas que contengan, entre otros datos, el nombre completo, el número de cédula, la dirección, el número telefónico y la firma de la persona o empresa responsables de suministrar el servicio.

Artículo 28°.- Prestación de los servicios por parte de los entes públicos. Los servicios de transporte, alimentación, hospedaje, lavado u otro que los funcionarios de los entes públicos reciban gratuitamente, durante las giras o viajes que realicen en cumplimiento de sus funciones, no podrán ser cobrados por éstos, ya sea que el servicio lo hayan recibido directamente del ente para el que el funcionario labora, a través de contrataciones de éste con terceros, o bien a través de otros entes públicos o privados.

Anexo 2. Lista de materiales para el trabajo de campo

Descripción	Cantidades recomendadas por grupo
Bitácora	1
Hojas de control	Ver anexo 6
Comprobantes de pago	Mínimo 7 (depende del lugar de trabajo)
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)	3
Tarjetas Telefónicas 5000	2
Folleto informativo (Brochures)	400-500
Cartas solicitud de entrevista	50-100
Cartas	Según carga de trabajo
Cajas plástica (para guardar materiales)	1
Paraguas	1
Botas (par)*	1
Foco recargable	1
Pala*	1
Botiquín de emergencia	1
Regleta	1
Repelente	1
Bloqueador sola	1
Alcohol en gel	1
Bolsas de basura grandes (5 unidades)	1
Maletín	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
Lanyards	5
Tablet	4
Computadora Portátil (incluye cargador y salveque)	1
Inversor	1

Nota: Estos recursos están sujetos a disponibilidad y 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 de la persona 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.

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 que finalice la primera gira, se deben liquidar inmediatamente los viáticos utilizados en este lapso, ya que es requisito para poder solicitar los viáticos para la siguiente 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 viaja de manera diaria al INEC o a un centro operativo, es decir, cuando no están de gira, 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 mencionar 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.

1.3 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 Nombre del Proyecto "
Inicio del viaje	Lugar: Mercedes (INEC) Fecha: de inicio de la gira Hora: primera hora de salida durante la gira 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 gira 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 personas supervisoras), Asistente Administrativo (entrevistadores y entrevistadoras), Operador de Equipo Móvil (chofer).

Fecha	Para cada día laborado en la etapa de recolección de datos.
Localidad Visitada	Se especifica cada localidad visitada durante cada día. Cuando es una gira se especifica la localidad de hospedaje de cada día.
Origen de la Gira	Hora de Salida: corresponde a la hora de salida <u>desde el INEC</u> Es decir, cuando salen del INEC todos los días se tendrá una hora de salida; para la <u>gira</u> solamente la del día en que se parte desde el INEC hacia la gira. Hora de Regreso: corresponde a la hora de <u>regreso al INEC</u> Es decir, cuando salen del INEC todos los días se tendrá una hora de llegada; para la <u>gira</u> solamente la del día en que se regresa al INEC.
Destino de la Gira	Hora de Llegada: corresponde a la <u>hora de llegada a cada uno de los destinos</u> . Cuando salen del INEC todos los días se tendrá una hora de llegada al destino; para la <u>gira</u> se tendrán en el documento tantas horas de llegada al destino, como localidades de hospedaje. Hora de Salida: corresponde a la <u>hora de partida de un destino a otro</u> . Cuando salen del INEC, todos los días se tendrá una hora de llegada, que corresponde a la hora a la cual se partió desde la localidad trabajada hacia el INEC. En el <u>caso de gira</u> , se incluyen las horas de salida de una localidad de hospedaje a otra, así como la hora de salida hacia el INEC al término de la gira.
Desayuno, Almuerzo, Cena, Hospedaje	Anotar los montos que apliquen según Tabla de Viáticos Actualizada de la Contraloría General de la República. Revisar horas de trabajo para determinar cuáles rubros aplican. OJO: Revisar que los montos no se dupliquen para un mismo día, en especial para cuando se cambia de localidad de hospedaje a otra en la fase de la gira
# 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 <u>para cada persona</u> :
Factura de hospedajes utilizados: <u>individual</u> , anotado al reverso de la factura: nombre completo del funcionario, cédula, firma, nombre del proyecto y año.

Instrucciones de llenado:

1. Debe revisar que todos los datos (nombre, cédula, puesto) sean correctos.
2. Corresponde la fecha en que se hace el trámite de la liquidación
3. Se anota el nombre del proyecto (revisar que sea el correcto)
4. Especificar el motivo del viaje realizado
5. Lugar, fecha y hora de inicio del viaje
6. Lugar, fecha y hora de fin del viaje
7. Anote el cargo que desempeña la persona
8. Es la fecha de cada día trabajado y que le corresponde el pago de viáticos.
9. Nombre de la localidad que visito
10. Salida: Colocar la hora a la que sale en el carro a trabajar hacia la UPM
11. Regreso: Anotar la hora en que termina la jornada laboral, sea en el INEC, hotel o donde se quede de camino
12. Llegada: Hora de llegada a la UPM en la mañana, o bien en la que tiene viáticos
13. Salida: Hora en que se sale de la última UPM o la última vivienda visitada, para trasladarse al INEC u hotel
14. Se anota el monto que corresponde a cada viático recibido
15. Es el valor por noche que corresponde a la localidad visitada de acuerdo a la tabla de la Contraloría General de la República
16. Debe colocar el número de factura de cada noche
17. Es el monto total por día
18. Suma total por persona del dinero utilizado y el monto por liquidar
19. Firma de la o el funcionario que debe liquidar
20. Debe ser firmado por las jefaturas correspondientes
21. Lo firma la persona encargada de la Coordinación de la Unidad de Finanzas

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

Esta liquidación se llena para todo el grupo de trabajo, cabe señalar que, si una persona cuenta con horas o montos diferentes, se le debe llenar una liquidación individual a esa persona.

Instrucciones de llenado:

1. Debe revisar que todos los datos (nombre, cédula, puesto) de cada persona sean correctos.
 2. Corresponde la fecha en que se hace el trámite de la liquidación
 3. Nombre de la localidad que visito
 4. Se anota el nombre del proyecto (revisar que sea el correcto)
 5. Lugar, fecha y hora de inicio del viaje
 6. Lugar, fecha y hora de fin del viaje
 7. En cada línea (1-A; 2-A; 2-A; 3-A;4-A; 5-A) se anotan los datos de cada integrante del grupo, de acuerdo al orden anotado en el punto 1.
- Las filas 1-B; 2-B; 3-B; 4-B; 5-B, se deben llenar en caso que el grupo haga traslado de hotel.
8. Se anota la fecha de inicio y fin de la gira
 9. Se anota la localidad visitada, debe coincidir con el punto 3
 10. En justificación de los gastos de viaje, se anota el monto total utilizado por cada rubro (desayuno, almuerzo, cena, hospedaje)
 11. Se anota el número de factura
 12. Es la suma total por persona del dinero utilizado y el monto por liquidar
 13. Deben firmar las personas funcionarias, en el mismo orden que fueron anotadas en el punto 1 (Nombre de los Funcionarios)
 14. Es el resumen del valor por cada servicio brindado, en el apartado de cantidad el dato no debe dar en decimales, de ser así existe un error.
 15. Es el valor por noche que corresponde a la localidad visitada de acuerdo a la tabla de la Contraloría General de la República.
 16. Debe ser firmado por las jefaturas correspondientes
 17. Lo firma la persona encargada de la Coordinación de la Unidad de Finanzas

		PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA LIQUIDACIÓN AUTOMATIZADA GRUPAL DE GASTOS DE VIAJE EN EL INTERIOR DEL PAÍS				Código:	FINA-PRES-FO-15						
						Versión:	2.0						
						Rige a partir de:	00/00/0000						
1. Información básica de los funcionarios							2						
Cantidad	Nombre de los Funcionarios:	N° Cédula:	Cargo que desempeña:	Fecha de liquidación:	12 de enero de 2019		3						
1.	Patricia Sanchez Oviedo	101980367	Técnico A	Localidad Visitada:	La Fortuna		4						
2.	Manuel Solis Benavides	206780345	Chofer										
3.	Karla Castro Blanco	302340567	Asistente Administrativo										
4.	Joaquin 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:													
			Lugar	Mercedes 5	Fecha	3 de enero de 2019	9:50:00 a.m.						
							Hora						
Término del viaje:													
			Lugar	Mercedes 6	Fecha	12 de enero de 2019	12:20:00 p.m.						
							Hora						
2.	Detalle de inicio y finalización de gira de la localidad visitada, por funcionario		Detalle de la Hora				Justificación de los gastos de viaje						11
	Fecha de Inicio	Fecha de Final	Origen de la gira		Destino de la Gira		Desayuno	Almuerzo	Cena	Hospedaje	Factura N°	Total	12
Cantidad	Localidad Visitada	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	324.500,00	
2-B													
3-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	107	324.500,00	
3-B													
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	324.500,00	
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													
TOTALES							144.000	231.750	231.750	1.015.000,00		1.622.500,00	
Valor en letras: UN MILLON SEISCIENTOS VEINTIDOS MIL QUINIENTOS COLONES EXACTOS													
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 los Funcionarios							Cuadro Resumen						14
							Descripción	N° Desayuno	N° Almuerzos	N° Cenas	N° Hospedajes		
Costo en c	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									
Vº Bº Coord. Unidad de Finanzas Licda. Lilliana Carvajal B. Nombre Firma							Autorizado por : Lic. Greivin Chavarrria Alvarado Nombre						
							Proceso de Recolección de Datos Encargado (a) Firma						
							Aprobado por: Msc. Giselle Arguello Venegas Nombre						
Programa Presupuestario. Encargado (a) Firma													

2. 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 llenarlo 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.

2.1 Reporte de Tiempo Extraordinario:

Instrucciones de llenado:

Todas las horas se anotan en formato militar

1. Se debe anotar la hora de ingreso de cada persona.
2. Colocar la hora a la que sale en el carro a trabajar.
3. Colocar la hora a la que termina la jornada laboral, sea en el INEC, hotel o donde se quede en el camino.
4. Colocar la hora a la que llega a la UPM en la mañana.
5. Colocar la hora que sale de la última UPM o la última vivienda visitada, para trasladarse al INEC u hotel.
6. No debe anotar ningún dato, se llena de manera automática
7. Anote el nombre de la localidad visitada cada día
8. Registre el número de factura en cada día de los que cubre la misma.
9. Debe anotar si realizó o no cambio de hotel, en caso que Sí debe anotar el nombre de la localidad a la que se trasladó.

En la página se visualizará 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										
Fecha	Hora Entrada	Uso de OFICINA	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
			Salida	Regreso	Llegada	Salida							
29-oct	1		2	3	4	5		6			7	8	9
30-oct													
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/ C	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

2.2 Formulario de Tiempo Extraordinario:

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.

Instrucciones de llenado:

1. Debe revisar que todos los datos (nombre, cédula, puesto, programa presupuestario, período, justificación) sean correctos.
2. Fecha: Corresponde a todos los días del mes que se va a liquidar
3. Horario extras: Se reporta el tiempo extraordinario, las primeras 8 horas ordinarias no se incluyen en este reporte. Jornada laboral ordinaria 9:00 am a 17:00 pm
Jornada extraordinaria 17:00 pm a 19:30 pm. Siempre se hace en hora militar.
4. Tipo de extra: Corresponde al total de extras dobles, tiempo y medio o sencillas laboradas por día.
5. Totales: Total de tiempo extraordinario reportado
6. Nombre y firma del supervisor (a) o encargado (a) del proyecto: En el reporte de las personas entrevistadoras y del operador de equipo móvil se anota el nombre de la o el supervisor, en el reporte de este va el nombre de la persona encargada del proyecto.
7. Firma de interesado (a): Firma de la persona que va a liquidar las horas extra.

		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			
1		Nombre del servidor (a) Alexander Jimenez Corrales				Número de cédula	503420123			
		Clase de Puesto	Chofer	Programa Presupuestario:	SP302 Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO)	Período	Julio	2019		
		Justificación Realización de Encuesta Nacional de Hogares 2019 (ENAHO), SP 302								
Fecha	HORARIO EXTRAS		TIPO DE HORA			Nombre y firma del supervisor (a) o encargado (a) del proyecto	7 Firma de Interesado (a) Declaro bajo juramento que lo que se indica en este documento se apega a la verdad. Greivin Chavarria Alvarado Firma del jefe inmediato Aprobado: Giselle Argüello Venegas Firma del Coordinador (a) de Área del presupuesto OBSERVACIONES: _____ _____ _____ _____			
	DE	A	SENCILLAS	T. X 1.5	DOBLES					
Lunes	1	16:00	20:00		4:00					
Martes	2	17:30	20:20		2:50					
Miércoles	3	18:00	20:00		2:00					
Jueves	4	18:00	20:30		2:30					
Viernes	5	18:00	20:00		2:00					
Sábado	6	8:00	18:00	8,00	2:00					
Domingo	7			0,00		0:00				
Lunes	8	18:00	20:00		2:00					
Martes	9	18:00	20:00		2:00					
Miércoles	10	18:00	20:00		2:00					
Jueves	11	18:00	20:00		2:00					
Viernes	12	18:00	20:00		2:00					
Sábado	13	8:00	18:00	8,00	2:00					
Domingo	14			0,00		0:00				
Lunes	15	18:00	20:00		2:00					
Martes	16	18:00	20:00		2:00					
Miércoles	17	18:00	20:00		2:00					
Jueves	18				0:00					
Viernes	19	15:30	17:30		2:00					
Sábado	20	8:00	18:00	8,00	2:00					
Domingo	21			0,00		0:00				
Lunes	22	18:00	20:00		2:00					
Martes	23	18:00	20:00		2:00					
Miércoles	24	18:00	20:00		2:00					
Jueves	25	9:00	17:00	8,00		0:00				
Viernes	26	18:00	20:00		2:00					
Sábado	27	8:00	16:00	8,00	0:00					
Domingo	28			0,00		0:00				
Lunes	29	18:00	20:00		2:00					
Martes	30	18:00	20:00		2:00					
Miércoles	31	18:00	20:00		2:00					
TOTALES			40,00	51,33	0,00	Los firmantes en este documento declaramos que todo lo que se indica se apega a la verdad				

Original : Unidad de Finanzas
 Copia : Unidad de Recursos Humanos

#####

3. Comprobante de pago / Instrucciones de llenado

3.1 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.

3.2 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 y el nombre del proyecto más el año)
N°. días	Se anotan la cantidad de días para los que aplica el tipo de gasto.

Comprobante con factura

Instrucciones de llenado:

18. Fecha de la liquidación
19. Valor en letras
20. Valor en números
21. Marcar opción que aplica (una por comprobante)
22. Detallar lapso de tiempo que se utilizó el servicio
23. Empresa o persona física que prestó el servicio
24. Nombre completo, firma y cédula de la persona funcionaria
25. Descripción del proyecto



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:		
<input type="checkbox"/> Lavado de ropa	<input type="checkbox"/> Bestia	<input type="checkbox"/> Lancha
<input type="checkbox"/> Baqueano	<input type="checkbox"/> Ferry	<input checked="" type="checkbox"/> 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		_____ 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

Comprobante de pago sin factura

Instrucciones de llenado:

1. Fecha de la liquidación
2. Valor en letras
3. Valor en números
4. Marcar opción que aplica (una por comprobante)
5. Detallar lapso de tiempo que se utilizó el servicio
6. **Nombre completo, firma, cédula y número de teléfono de la persona que prestó el servicio**
7. Nombre completo, firma y cédula de la persona funcionaria
8. Descripción del proyecto



Área Administración y Finanzas
Unidad Finanzas

Nº 12729

Día	Mes	Año
18	07	2019

Comprobante de Pago

He recibido de: <u>Instituto Nacional de Estadística y Censos</u>		
La suma de: <u>Doce 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>8914 2135</u> Teléfono o Dirección
Nombre del funcionario: <u>David López Lizano</u>		
<u>[Firma]</u> Firma	<u>1 1435 0837</u> Cédula	
Vehículo placa Nº: <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

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

	PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA		Código:	FINA-PRES-F0-14
	LIQUIDACIÓN AUTOMATIZADA DE GASTOS DE TRANSPORTE Y OTROS GASTOS DE VIAJE EN EL INTERIOR DEL PAÍS		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 (ENAHO)		
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			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 _____ Firma		Aprobado por: _____ Nombre		
		Programa Presupuestario. Encargado (a) _____ Firma		

Recuerde adjuntar las facturas emitidas por el uso del servicio

5.Liquidación de Gastos de combustible dentro del país

Este documento es llenado por la persona que tenga la tarjeta de combustible a su nombre, y que le abastezca de combustible al vehículo. Recuerde que debe adjuntar todas las facturas que posea y se llena un archivo por cada mes, el mismo no debe presentar inconsistencias, tachaduras, borrones o alteraciones y debe indicar claramente la información que ahí se solicita.



PROCESO DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO CONTROL DE ENTREGA DE FACTURAS DE COMBUSTIBLE

Año: 2020
Mes: Julio

Nombre del conductor: Jorge Sánchez

Día	N° de placa	Kms	Litros	N° de factura	N° de autorización	Monto	Firma recibido
3/9/2020	BML-291	78.683	39.72	32715	516681	¢24 188	
6/9/2020	BML-291	78.907	37.64	33372	481019	¢22 923	
11/9/2020	BML-291	79.143	41.051	622731	519886	¢25 000	
16/9/2020	BML-291	79.411	37.22	49281	278488	¢22 668	

Observaciones:
 El combustible se abasteció con la tarjeta N° 9876 5432 1098 7654

Nombre: Karla López Cédula: 208730123 Firma: _____

Anexo 6. Documentos de Control de Campo

1. Cargas de Trabajo

1.1. Propósito

Este registro contiene las UPM que conforman la carga de trabajo para cada grupo. 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.

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. Planes de Recorrido

2.1. Propósito

Esta hoja se utiliza para organizar el trabajo asignado para las secciones. 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

- Cuando le entreguen el plan de recorrido tendrá que revisarlo minuciosamente los siguientes elementos:
 - a) Información del grupo de trabajo
 - b) Carga de trabajo

- c) Resumen de costos
 - d) Asignación de UPM
 - e) Alimentación
 - f) Hospedaje (si corresponde)
 - g) Detalle de transportes (totales por grupo)
 - h) Otros gastos
 - i) Versión del plan
 - j) Histórico de cambios
- Se le entregarán 4 copias, todas deben ir firmadas y aprobadas por su respectivo supervisor general. Usted se dejará una copia y le devolverá las otras tres a supervisión general, quien se dejará una, entregará otra a la persona Encargada del Proceso de Recolección de Datos y otra a la secretaria del proceso.
 - Su copia tendrá que adjuntarla a la bitácora.
 - No puede realizar un cambio al plan sin conversarlo previamente con supervisión general.

En caso que le brinden el archivo de manera digital, recuerde que no puede manipularlo de manera que cambie el formato o información del mismo

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

Instructivo para personal supervisor en Encuestas a Hogares | INEC

	Grupo Trabajo 1	Código: XXXX-XXXX-XX-XX
		Versión: 1.0
		Rige a partir de: 00/00/0000

GRUPO DE TRABAJO						
Supervisor	Cantidad Entrevistadores	Supervisores	Oficeres	Total personas	Tipo de Vehículo	
Sección de Trabajo	3	1	1	5	Toyota Pick Ups 4X4 o similar	
Equipo	1					

CARGA DE TRABAJO							
Total UPM	Viviendas por UPM	Total Viviendas	Carga Trabajo Diaria	Días Recolección Calculados	Días de Cargo Efectivos	Días de rescate pendientes	Duración Total en días
36,00	12,00	432,00	3,6	40	37	8	45

RESUMEN DE COSTOS

Detalle de Gastos por Grupo												
Alimentación		Hospedaje		Transporte	Otros gastos	HORAS						
€ 1 920 000		#N/A		€ 20 540	€	140 000						
TOTALES		#N/A		€ 20 540	€	140 000						
Item	Fecha	UPM	Carga	Cantón	Distrito	Estrato	Tiempos de Alimentación	Horario Inicio	Hotel Propuesto	Observaciones	Horas Extra	Alimentación INEC
6	9/7/2020 (jue)	60105013	12	601 Puntarenas	60105 Paquera	1KM OESTE DEL LICEO DE PAQUERA, URBANIZACION PRADERA II, BARRIO LABERINTO DENTRO DE UPM.	D-A-C		Cóbano		3,5	SI
7	9/7/2020 (jue)	60105001	12	601 Puntarenas	60105 Paquera	PUNTARENAS, PAQUERA, A 2,5 KM DEL ATRACADERO DE CONATRAMAR EN PLAYA NARANJO, INGRESANDO POR POBLADO BAJO NEGRO , 1,4 KM AL ESTE. INICIO DE LA UPM, FRENTE A VIVIENDA DE AURORA SANCHEZ. CASERIO LA LEON			Cóbano			SI
8	10/7/2020 (vie)		Pendientes				D-A-C		Cóbano		3,5	
9	11/7/2020 (sáb)		Pendientes				D-A-C		Cóbano		10	
10	12/7/2020 (dom)		Descanso				D-A-C		Cóbano			
11	13/7/2020 (lun)	60104005	12	601 Puntarenas	60104 Lepanto	LEPANTO CENTRO, ESCUELA DE LEPANTO, BARRIO MACONDO, BARRIO PUERTO VIEJO, BARRIO CASANOVA Y URBANIZACION EL SOL DENTRO DE LA UPM	D-A-C		Lepanto	Traslado	3,5	SI
12	14/7/2020 (mar)	60104023	12	601 Puntarenas	60104 Lepanto	PUNTARENAS, LEPANTO- INICIO DE LA UPM EN EL POBLADO CAMARONAL 1.5 K AL NOROESTE DE LA IGLESIA CATOLICA, CASERIO DEL CANTIL, EL NISPERO Y LA MILPA DENTRO DE LA	D-A-C		Lepanto		3,5	SI
13	15/7/2020 (mié)	50906009	12	509 Nandayure	50906 Bejuco	GUANACASTAE, NANDAYURE, BEJUCO. COSTADO NORESTE DE LA PISTA DE ATERRIAJE DE JAVILLA(POBLADO COSTA DE ORO Y POBLADO SAN FRANCISCO COYOTE DENTRO DE UPM)	D-A-C		Lepanto		3,5	SI
14	16/7/2020 (jue)	60104008	12	601 Puntarenas	60104 Lepanto	PUNTARENAS, LEPANTO, POBLADO PILAS DE CANIEL DENTRO DE LA UPM	D-A-C		Carmona	Traslado	3,5	SI
17	17/7/2020 (vie)	51103003	12	511 Hojancha	51103 Puente Carrillo	SANTA MARTA, DE LA ESCUELA EL ARBOLITO 50 METROS SUR						SI
18	18/7/2020 (sáb)		Pendientes				D-A-C		Carmona		10	
19	19/7/2020 (dom)						D-A-C		Carmona			
20	20/7/2020 (lun)	50207002	12	502 Nicoya	50207 Belén de Nosarita	NICOYA, BELEN NOSARITA. CARRETERA A SAMARA URBANIZACION EL PORTAL INICIA UPM EN EL BAR LA CUCHARA	D-A-C		Nicoya	Traslado	3,5	SI

Detalle de Alimentación				Detalle de Alimentación INEC			
Tipo Alimentación	Cantidad	Monto	Costo por Persona	Tipo Alimentación	Cantidad	Monto	Costo por Persona
Desayuno	30	€ 3 500	€ 105 000	Almuerzos	0	€ 3 100	€ -
Almuerzos	32	€ 4 500	€ 144 000	Comidas	0	€ 3 100	€ -
Cenas	30	€ 4 500	€ 135 000				
Subtotal		€ 384 000		TOTAL		€ -	
TOTAL		€ 384 000					

Nota: De Conformidad con R-DC-63-2019 de la, Publicado La Gaceta N° 130 del 12 de agosto del 2019.

Detalle de Hospedaje				
Localidad I	Localidad II	Cantidad días	Tarifa	Costo Total
1 PUNTARENAS	Cóbano	8	€ 12 700	€ 101 600
2 GUANACASTE	Nandayure/Ciudad Ca	3	#N/A	#N/A
3 GUANACASTE	Nicoya	8	€ 15 600	€ 124 800
4 GUANACASTE	Santa Cruz	8	€ 16 400	€ 131 200
5 Otras Localidades	Lepanto	3	€ 15 300	€ 45 900
6 Otras Localidades				
			TOTAL	#N/A

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

DETALLE DE TRANSPORTES (TOTALES POR GRUPO)								
VEHICULOS		PEAJES		SERVICIO PUBLICO		OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE		
Vehículo aportado por	Cantidad de días	Costo	Ruta	Costo	Ruta	Costo	Detalle	
Alquilado	34	0	27	5 540			Ferry 15 000	
Subtotal		€ -	Subtotal	€ 5 540	Subtotal	€ -	Subtotal	€ 15 000
TOTAL						€ 20 540		

OTROS GASTOS				
Descripción	Costo	Incluir Vaqueamos u otros		
TOTALES	€			

Descripción	Cantidad Personas	Cantidad de Servicios	Costo por Servicio	Costo Total
Lavado de Ropa	5	4	7000	€ 140 000,00

Versión del Plan	
N° Versión:	1
Supervisor General:	
Firma Supervisor:	
Fecha:	

Historio de cambios	
Versión a Modificar	Justificación del Cambio

3. Plan de recorrido de pendientes

4. Llenado de evaluaciones

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.

4.1 Evaluación del Operador de Equipo Móvil

Esta evaluación se realiza a todos los operadores de equipo móvil por parte de la persona supervisora en el proceso de recolección de datos en campo, esas evaluaciones se tomarán en cuenta para futuros proyectos.

4.2 Evaluación del personal entrevistador.

Esta evaluación se realiza a todos los entrevistadores por parte de la persona supervisora en el proceso de recolección de datos en campo, esas evaluaciones se tomarán en cuenta para futuros proyectos.

4.3 Evaluación de la persona supervisora por parte del personal entrevistador.

Esta evaluación se realizará a la persona supervisora por parte de las y los entrevistadores en el proceso de recolección de datos en campo, esas evaluaciones se tomarán en cuenta para futuros proyectos.

4.4 Evaluación de la supervisora o supervisor por parte del operador de equipo.

Esta evaluación se realizará a la persona supervisora por parte del operador de equipo móvil en el proceso de recolección de datos en campo, esas evaluaciones se tomarán en cuenta para futuros proyectos.

4.5 Evaluación de la supervisora o supervisor por parte del supervisor general.

Esta evaluación se realizará a la persona supervisora por parte de supervisión general en el proceso de recolección de datos en campo, esas evaluaciones se tomarán en cuenta para futuros proyectos.

Nombre del Evaluador: *
Elige
Código de validación *
Tu respuesta
Nombre del chófer a evaluar: *
Elige
ÁREA Trabajada: *
Elige

Ejemplos de enlaces para realizar las evaluaciones del personal

Enlace para evaluación del operador de equipo móvil

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCXScXhMYaXHE0RAppa8uIUlqOJAvAE09r7nvOfGVvu5Ow/viewform>

Enlace para evaluación de las personas entrevistadoras

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdk6Vyc1AlwSc4MKS0ERkQkrSrcCIQ-obSYBCHuw8jyI9MAg/viewform>

7. 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

8. 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		Cargador, cable USB, micro SD
Celular Huawei Ascend Y210	4574	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

9. Reporte eventualidades de vehículos

	Proceso de Recolección de Datos Reporte de Eventualidades de Vehículos	Código:	XXXX-XXXX-XX-XX
		Versión:	1.0
		Rige a partir de:	27/08/2019

Área	Censos y Encuestas	Fecha de la eventualidad	16/9/2020
Proyecto	ENAMEH	Hora de la eventualidad	1:55 p. m.

Objetivo de Viaje	Recolección de Datos Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares
--------------------------	--

Funcionario responsable de la gira	Lic. Greivin Chavarría Alvarado		
Supervisor (a) en campo	Samantha Vargas López		
Operador de Equipo Móvil	Rolando Mora Cedeño		
Funcionarios que viajan	Samantha Vargas López		
	Rolando Mora Cedeño		
	Priscila Soto Rojas		
Lugar:	Provincia	Cantón	Distrito
	Alajuela	Grecia	Santa Gertrudis Norte
	Otras señas (dirección)		
	De la pulpería Santa Gertrudis 200 metros norte, sobre carretera principal		
Placa:	BQM-878		
Origen del vehículo:	Alquilado		

Descripción de lo ocurrido	
Anote de manera minuciosa y detallada lo ocurrido. Anote las personas (testigos) que estuvieron presentes en el momento de lo ocurrido.	
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.	
Daños al vehículo	
Anote los daños que presenta el vehículo. Adjuntar fotografías de ser posible.	
No se reportan daños por causa del accidente menor, únicamente se evidencia que se rasgó el cobertor en aproximadamente 1,5 cm por una mala manipulación.	

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

Nombre: Rolando Mora Cedeño
 Cédula: 409750678
 Puesto: Operador de equipo móvil

Fecha y hora del reporte:	16/9/2020 16:30
Persona que realiza el reporte:	Rolando Mora Cedeño
Persona que envía el reporte:	Samantha Vargas López

10. Reporte eventualidades de activos asignados

Esta hoja debe ser llenada por la persona que tiene asignado el activo, en caso que la persona requiera ayuda para el llenado, se recomienda que la persona supervisora brinde el apoyo necesario.

	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	6/4/2020
Proyecto	EMNA	Hora de la eventualidad	3:05 p. m.

Objetivo de Uso	Encuesta de Mujeres, Niñez y Adolescencia
-----------------	---

Funcionario responsable de la gira	Lic. Gertrudis Cavarria Abarado	
Supervisor (a) en campo	Rolando Vega Castro	
Funcionario (a) a cargo del activo	Paola Solís Hernández	
Lugar:	Nicoya, Hotel Wilson	
Tipo de artículo:	Tablet	
Patrimonio (Número de activo):	8137	
Número de Serie	Marca	Modelo
legible	Samsung	SMT 531

Descripción de lo ocurrido
Anote de manera minuciosa y detallada lo ocurrido. Anote las personas (testigos) que estuvieron presentes en el momento de lo ocurrido.
El día 6 de abril a las 15:05 horas, la señorita Paola Solís tropezó en las escaleras del hotel y el maletín con la tablet dentro 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 y de la compañera Sharon Valverde.
Daños al equipo
Anote los daños que presenta el equipo, tanto físicos como de software. Adjuntar fotografía de ser posible.
Presenta un golpe a lo interno en la pantalla, a nivel externo se encuentra en buenas condiciones, no tiene daños, golpes ni raspaduras.

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

	_____ Firma		
Nombre:	}	Persona a cargo del activo reportado	
Cédula:			Paola Solís Hernández 205430345
Puesto:			Asistente Administrativa

Fecha y hora de Reporte:	6/4/2020 15:05
--------------------------	----------------



11.Bitácora

Este es un ejemplo de la bitácora para discutirlo en capacitación, cabe señalar que su formato cambia de acuerdo al proyecto que se realiza.

Día Mes Año UPM

Distrito

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							

C considera que esta UPM requiere un tratamiento especial _____

De _____ Entrevistas en el/los Condominio(s)/Localidad(es) puede realizar efectivas _____

Visitado por Supervisión General _____

Horario de Mejor Respuesta:
 Mañana.....
 Tarde.....
 Noche.....

Método de Transferencia de esta UPM:

Hora de Almuerzo

INEC
 O is positivo Institucional
 O is positivo Personal
 Hotel
 Otro:

	Totales	
Completas	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Incompletas	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Pendientes	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Rechazos	<input type="text"/>	<input type="text"/>



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