



Instructivo para supervisión de Encuestas a Hogares

Proceso de Recolección de Datos e Información

San José, Costa Rica
MAYO 2022

Instituto Nacional de Estadística y Censos

INSTRUCTIVO PARA LA SUPERVISIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuestas a Hogares

San José, Costa Rica, 2022



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
Equipo diseño estadístico ECE

Presentación

Las encuestas a 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, mercado laboral, 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 los temas que les concierne.

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.

Tabla de Contenido

Introducción 1

Unidad 1: Generalidades de la supervisión de la recolección de datos 2

1. Generalidades de la encuesta desde la perspectiva de la supervisión de la recolección de datos	3
1.1 Marco estratégico institucional	3
1.2 Marco legal institucional	5
1.3 Etapas de una encuesta.....	7
1.4 Generalidades de la supervisión del proceso de Recolección de Datos.....	9
1.4.1 Niveles de organización institucional y de la recolección de datos	9
1.4.2 Perfil de la persona supervisora de grupo.....	11
1.4.3 Normativa institucional de la supervisión de Trabajo de Campo.....	16
1.5 Ejes de la supervisión de la recolección de datos.....	21

Unidad 2: Manejo del ambiente de trabajo..... 25

2. Manejo del ambiente de trabajo	26
2.1 Establecer los lineamientos de trabajo.....	26
2.2 Liderazgo adecuado en el personal supervisor.....	28
2.3 La relación con el equipo de trabajo.....	32
2.4 Recomendaciones para el manejo de situaciones	39
2.5 Protocolos de acción ante eventualidades en los operativos de campo.....	47
Protocolo 1. Protocolo en caso de huelgas, bloqueos de vías y otras manifestaciones sociales	47
Protocolo 2. Protocolo en caso de enfermedad o malestar de alguna persona del equipo de trabajo durante operativos de campo.....	50
Protocolo 3. Protocolo ante un accidente de tránsito.....	53
Protocolo 4. Protocolo para trabajar en estrato alto.....	57
Protocolo 5. Protocolo ante la seguridad ciudadana del equipo de trabajo en los operativos de campo.....	60

Unidad 3: Labores técnicas..... 64

3. Labores Técnicas	65
3.1 Labores técnicas previas al proceso de recolección de la información.....	65
3.1.1 Programación del trabajo de recolección (elaboración de planes de trabajo).....	65
3.1.2 Preparación de los materiales de recolección de datos	66
3.2 Labores técnicas durante el proceso de recolección.....	69
3.2.1 Inicio de las labores	69
3.2.2 Horario laboral y puntualidad	71
3.2.3 Control y seguimiento de la muestra seleccionada.....	73
3.2.4 Supervisión de entrevistas	76
3.2.5 Recorrido de la UPM y actualizaciones.....	76
3.2.6 Transferencia de datos	77
3.2.7 Integridad de la muestra.....	79
3.2.8 Control de pendientes.....	89
3.2.9 Plan de recorrido de pendientes	97

3.2.10 Llenado de otras hojas de control	98
3.2.11 Vigilancia de la asistencia	98
3.3 Labores técnicas posteriores al trabajo de recolección de datos	99
3.3.1 Papelería sobrante	99
3.3.2 Material cartográfico	99
3.3.3 Informe del trabajo de campo	99
Unidad 4: Gestiones Administrativas para el Trabajo de Campo	101
4. Gestiones administrativas para el trabajo de campo	102
4.1 Gestiones administrativas previas al trabajo de campo	102
4.2 Gestiones administrativas durante el trabajo de campo	105
4.2.1 Uso de la bitácora	105
4.2.2 Llenado y entrega de documentos	105
4.2.3 Notificación de situaciones	105
4.2.4 Equipo institucional asignado	105
4.2.5 Liquidación de gastos de viaje en el interior del país	109
4.2.6 Reporte de horas extras	110
4.2.7 Fechas importantes	111
4.3 Gestiones administrativas después del trabajo de campo	112
4.3.1 Liquidación de gastos de transporte	112
4.3.2 Liquidación de lavado de ropa	112
4.3.3 Facturas electrónicas	113
4.3.4 Devolución de insumos y materiales	117
4.3.5 Devolución de equipo	117
4.3.6 Firma y entrega de documentación de liquidación por período contratado	118
4.3.7 Devolución de tarjeta de combustible	118
Unidad 5: Labores temáticas	121
5. Labores temáticas	122
5.1 Labores temáticas antes y durante el trabajo de recolección de datos	122
5.1.1 Participación en las capacitaciones de personal entrevistador	122
5.1.2 Revisión de cuestionarios	123
5.1.3 Resultados de entrevista para operaciones estadísticas	128
5.1.4 Tratamiento de Entrevistas Telefónicas	132
5.1.5 Tiempo de devoluciones del seguimiento del proceso de calidad, monitoreo y resolución de consultas	134
Glosario	138
Bibliografía	139
Anexos	140
Anexo 1. De los viajes en el interior del país	141
Anexo 2. Reglamento de uso y mantenimiento de la flotilla de vehículos del Instituto Nacional de Estadística y Censos	146
Anexo 3. Manual tarjeta electrónica combustible (Extracto)	149

Anexo 4. Boletas de materiales	152
4.1 Entrega de artículos	152
4.2 Devolución de artículos	154
Anexo 5. Tareas cierre operativo	155
Anexo 6. Normas de uso del chat WhatsApp	156
7.1 Liquidación de viáticos / Instrucciones de llenado	157
7.2 Llenado de Horas Extras	165
7.3 Comprobante de pago / Instrucciones de llenado	170
7.4 Liquidación de Gastos de transporte en el interior del país	172
7.5 Liquidación de Gastos de combustible dentro del país	173
7.5 Control mensual del uso del vehículo	174
7.6 Instrucciones para las Devoluciones de Dinero	175
Anexo 8. Documentos de Control de Campo	177
8.1 Cargas de Trabajo	177
8.2 Planes de Recorrido	177
8.3 Plan de recorrido de pendientes (Ejemplo)	182
8.4 Llenado de evaluaciones	183
8.5 Solicitud de Entrevista	185
8.6 Hoja de asignación y entrega de activos y materiales	186
8.7 Reporte eventualidades de vehículos	187
8.8 Reporte eventualidades de activos asignados	188
8.9 Bitácora	189

Introducción

En el desarrollo de los procesos que permiten la generación de estadísticas oficiales que se emanan de una investigación como las encuestas a 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 estadística nacional.

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 la recolección de datos

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 durante la recolección de datos.
- Reconocer los deberes, derechos y prohibiciones del personal supervisor.

1. Generalidades de la encuesta desde la perspectiva de la supervisión de la recolección de datos

Este capítulo contiene la información que usted como persona supervisora de la recolección de datos 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. 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:

- a) Establecer las normas y los procedimientos para racionalizar y coordinar la actividad estadística del SEN.
- b) Formular la estrategia nacional de estadística y el plan estadístico nacional.
- c) Producir directamente las estadísticas establecidas en el artículo 34 de la ley del SEN y coordinar su producción con otros entes del sector público y privado o contratarla con otras instituciones públicas o privadas.
- d) Establecer las normas, los modelos, los formatos y la terminología que regirán los procesos de producción de estadísticas realizadas por él mismo y por las entidades que conforman el SEN, para integrar, de forma consistente, los datos económicos, sociales y ambientales del país.
- e) Asegurar el cumplimiento del principio de confidencialidad de los datos personales que reciba para la producción de estadísticas y velar por el cumplimiento adecuado de la normativa relacionada con este principio por parte de las instituciones del SEN.
- f) Suministrar al público, de modo claro, oportuno, gratuito y en formato abierto, los resultados de la actividad estadística, así como las metodologías empleadas. El INEC

publicará los datos estadísticos de conformidad con el calendario que disponga, el cual debe abarcar siempre los doce meses siguientes, y deberá ser publicado en la página web de la institución.

- g) Contribuir en la comprensión de los resultados estadísticos por parte de las organizaciones y la población, por medio del empleo de canales y procedimientos adecuados de comunicación, y aclarar, cuando sea necesario, la interpretación indebida que se haga en el uso de estos.
- h) Establecer la política y el marco de calidad que regirá la producción y divulgación de las estadísticas oficiales; promover su adopción en las instituciones del SEN, y evaluar la calidad de las estadísticas del SEN.
- i) Promover la investigación, el desarrollo, el perfeccionamiento y la aplicación de la metodología estadística en las instituciones del SEN, así como apoyar y brindar asistencia técnica a los servicios estadísticos del Estado y a usuarios, mediante convenios de cooperación mutua.
- j) Elaborar y mantener actualizados los directorios poblacionales necesarios para la recopilación de la información estadística.
- k) Entregar información cartográfica y georreferenciada en su poder a las entidades del sector, que sirvan de base para la adopción de decisiones por parte de los órganos de la Administración Pública.
- l) Representar al país en los organismos internacionales y actividades estadísticas de carácter internacional, así como velar por que la información que se suministre a los organismos internacionales sea la oficial.

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:** Los procesos, productos y servicios se mejoran continuamente para satisfacer los requerimientos de la población usuaria.
- **Compromiso:** Se llevan a cabo todos los esfuerzos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Credibilidad:** Las estadísticas se elaboran y difunden con independencia técnica, transparencia y confiabilidad.
- **Innovación:** Aplicación de nuevas prácticas en el quehacer institucional que anticipen y satisfagan las necesidades de la población usuaria.
- **Comunicación:** La información fluye de manera oportuna por los canales y los medios adecuados.

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.

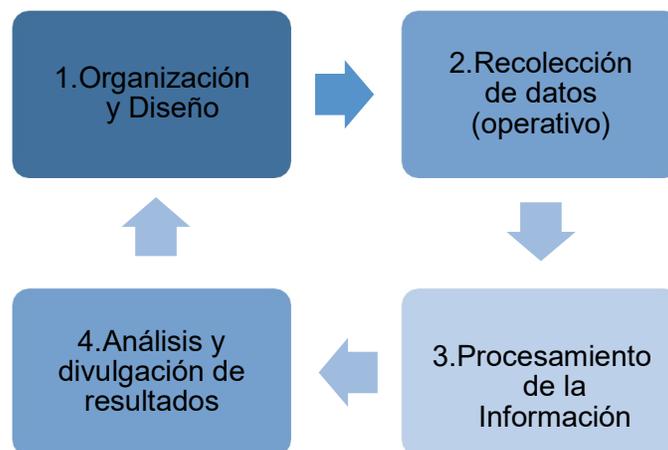
Cabe señalar que todas las personas que laboren en la recolección de datos deben firmar un acuerdo de confidencialidad, esto con el fin de garantizar la privacidad de la información obtenida en campo.

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.

1.3 Etapas de una encuesta

La ejecución de cada encuesta (ver glosario) 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.

La etapa de **recolección de los datos**, es conocida comúnmente como “Trabajo de Campo” porque se ejecuta fuera de la oficina, visitando o llamando a las viviendas y a sus

residentes para entrevistarles y así obtener mediciones de sus características sociodemográficas, económicas y empleo.

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**”, 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; esto permite estudiar y compara los datos de acuerdo a la periodicidad del proyecto que se esté realizando, por ejemplo, en el caso de la Encuesta Continua de Empleo, los datos que se generan son continuos por trimestre.

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.

1.4 Generalidades de la supervisión del proceso de Recolección de Datos

En el siguiente apartado se detallan algunos elementos importantes que como persona supervisora 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 del trabajo de recolección de datos.

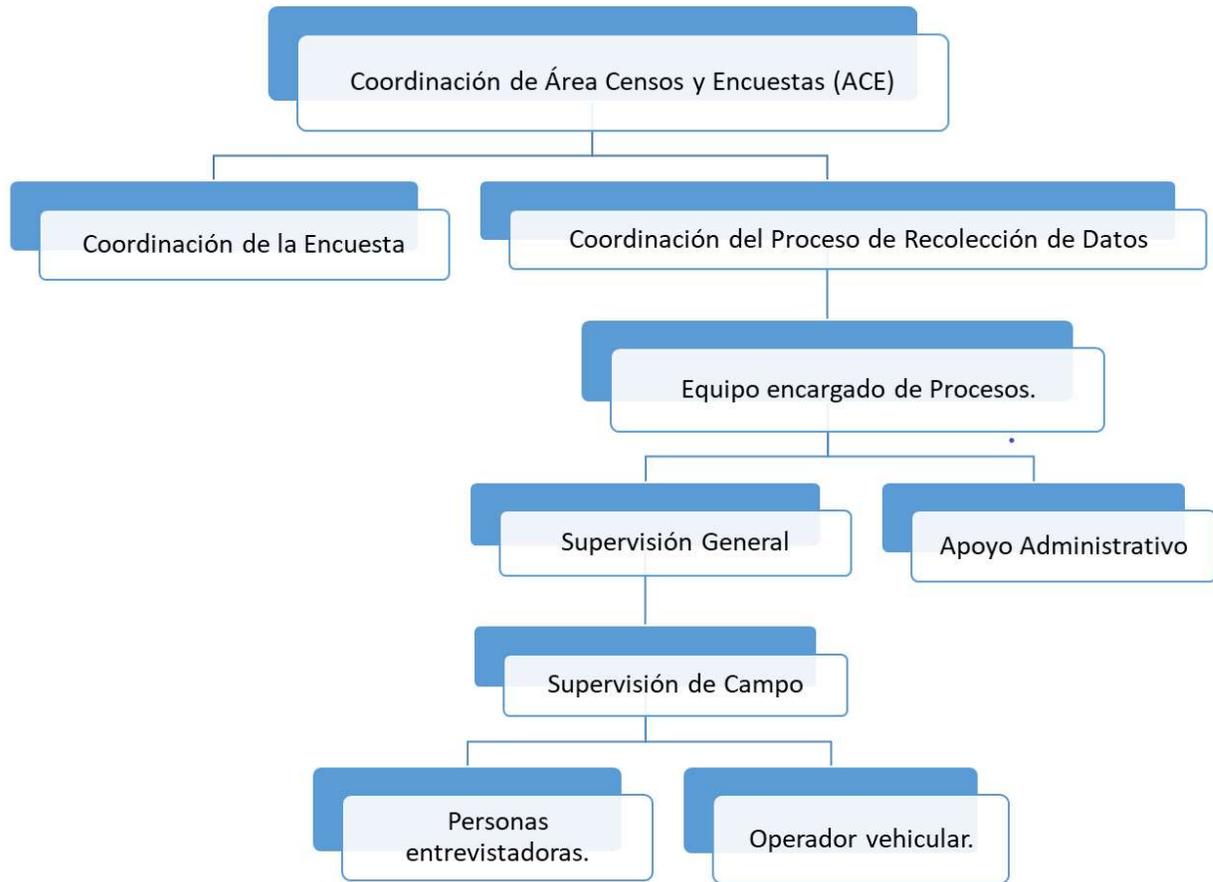
1.4.1 Niveles de organización institucional y de la recolección de datos

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 al equipo de coordinación y 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, supervisión general da un acompañamiento a los grupos de trabajo de campo.

El siguiente nivel está conformado por los equipos de trabajo, que están compuestos por una persona supervisora, personal entrevistador y en caso de requerirse una persona operadora vehicular. Por lo que tendrán 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 durante la recolección 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 persona operadora vehicular).

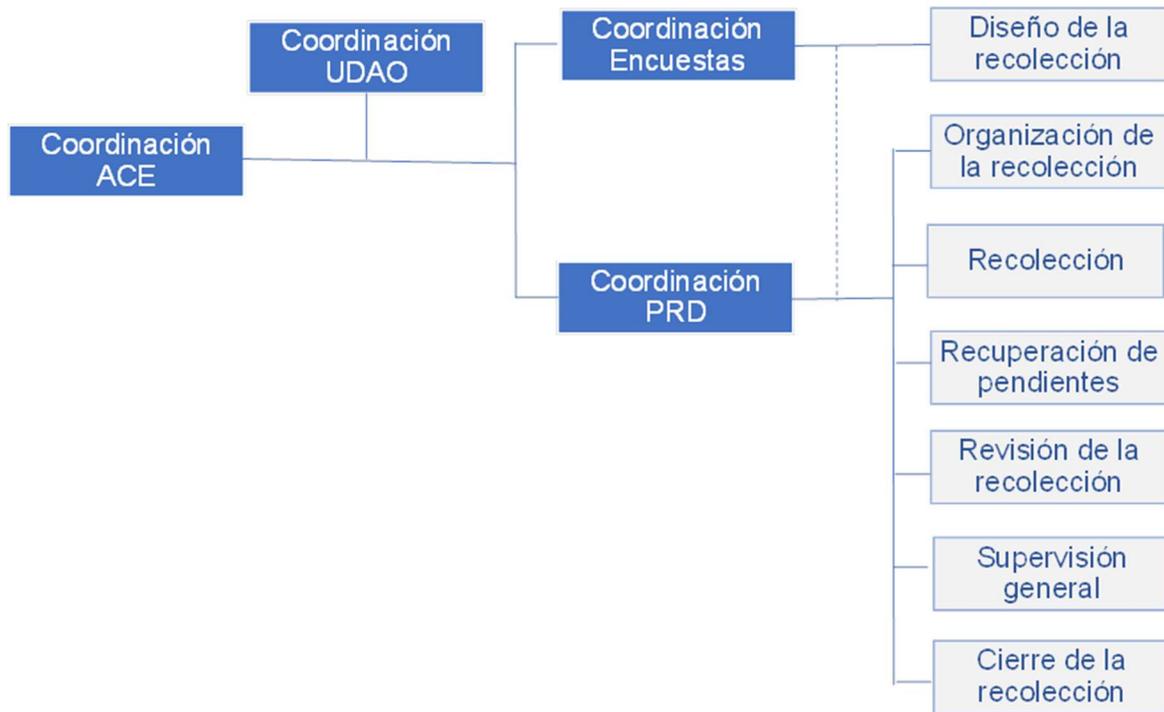
Figura 2. Niveles jerárquicos de coordinación de la recolección de datos



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 o con el resto del personal de la encuesta, para garantizar óptimas soluciones a las consultas realizadas.

Adicionalmente, se muestra la estructura del Proceso de Recolección de Datos.

Figura 3. Estructura del Proceso de Recolección de Datos



La figura refleja la estructura en la que está compuesta la organización de todo el proceso que conlleva la recolección de datos, muestra los diferentes niveles que lo componen y cada uno de ellos cumple una función importante para el éxito de los diversos proyectos que se realizan.

1.4.2 Perfil de la persona supervisora de grupo

Usted se desempeñará como persona supervisora, 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, es 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 acción y efecto de supervisar 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

La **toma de decisiones**, es el eje transversal del proceso de recolección de datos, 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 4. 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 a su cargo sino también con supervisión general.

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 la recolección de datos, por ello es importante que como persona supervisora cuente con las siguientes características:

Figura 5. 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, 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 la recolección de datos, 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 una recolección de datos 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 persona supervisora general 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 tener la capacidad de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas de grupo, por lo que se debe orientar, dirigir, lograr la colaboración y compromiso del equipo.
- 16. Habilidad para resolver problemas tecnológicos:** Para atender y resolver los imprevistos que surjan 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.

1.4.3 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 personal supervisor en Encuestas a Hogares 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 a capacitaciones para personal de supervisión y personal Entrevistador (según como se le solicite)
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 su grupo a cargo, principalmente las Tablet y la computadora portátil.
9	Observar y vigilar el cumplimiento de las tareas asignadas a cada una de las personas entrevistadoras, 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 aplicadas 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	Mantener durante el trabajo una conducta y disciplina correctas, así como guardar respeto y consideración a sus compañeros, compañeras, subalternos y subalternas;
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 las Encuestas a Hogares es necesario acatar las siguientes prohibiciones:

L Prohibiciones de las Encuestas a Hogares	
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, que pueda desprestigiar la imagen institucional.
5	Delegar funciones propias a personas a su cargo.

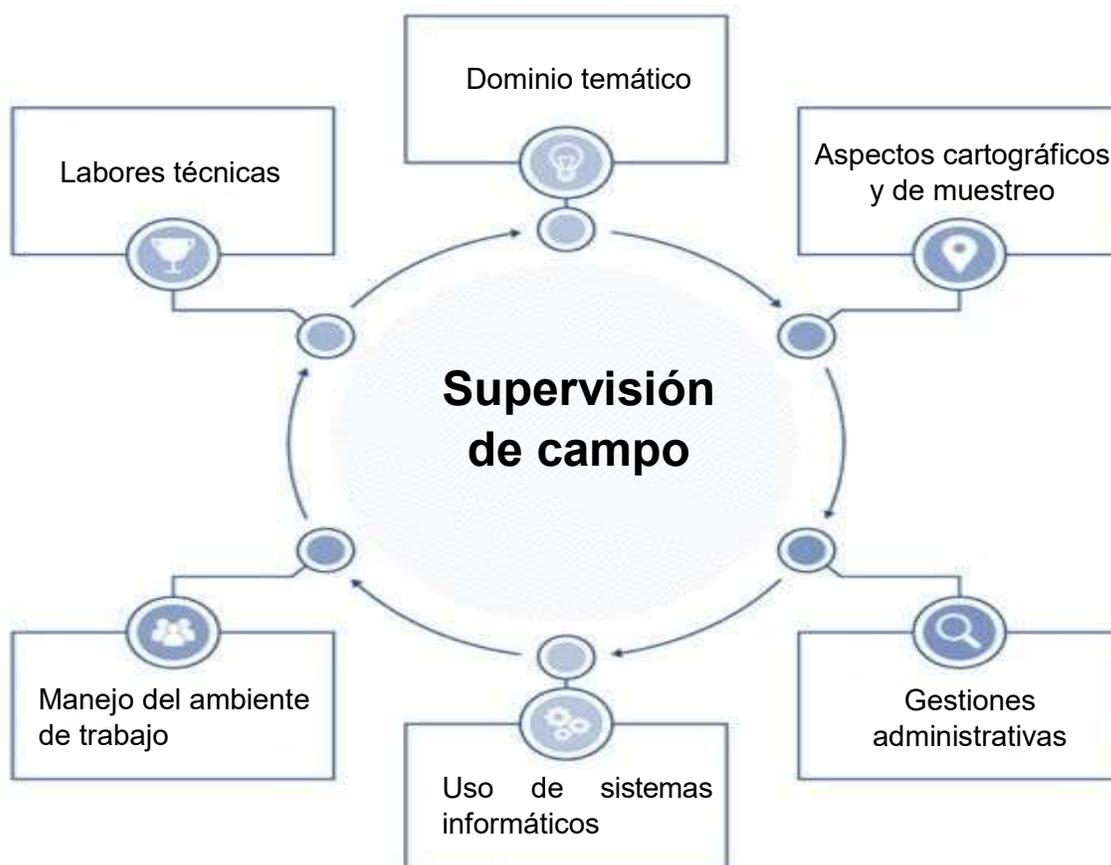
6	Permitir que el personal entrevistador realice la investigación utilizando métodos diferentes a las establecidas en los instructivos.
7	Ofrecer regalos, empleo, pagos, o promesas de algún beneficio, a las personas informantes con el fin de obtener la información.
8	Recoger información sobre temas no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

1.5 Ejes de la supervisión de la recolección de datos

La supervisión de la recolección de datos, se encuentra compuesta por seis ejes que son muy variados y con algunas diferencias entre sí, estas 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 6. 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 la recolección de datos. 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 durante la recolección.

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

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 durante la recolección de datos.

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.



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 de la recolección de datos: 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, no debe comunicarse solo una vez, si no hacerlo cada vez que se amerite con el fin de refrescar y que todo el equipo mantenga siempre los mismos objetivos por alcanzar.
- Comunicar al personal entrevistador y operador de vehículo, 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: 15 minutos de desayuno, 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 la recolección de datos.
-
- 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.
 - Velar porque la salida de los equipos al campo se dé todos los días desde el INEC o en los puntos de encuentro autorizados y en el horario establecido, salvo casos especiales con la autorización de la persona supervisora general.
 - 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 debe ser el respeto hacia sus compañeras y compañeros, personas informantes y autoridades locales.
 - Sugerir a su equipo de trabajo que informe a su familia sobre las labores que está realizando, horarios de trabajo, donde se encontrará trabajando y algún número telefónico de la institución en caso de una emergencia.

Se debe tener claro que el proceso de instrucción no termina cuando concluye la capacitación, en general, no basta el entrenamiento y la capacitación que se le ha brindado,

especialmente cuando es una o un entrevistador sin experiencia en la encuesta que se está desarrollando. 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, al finalizar la entrevista, y de **modo personal con la o el entrevistador** brinde una realimentación en la que destaque los aspectos positivos, 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

Para obtener un trabajo exitoso, usted como persona supervisora debe ser percibida como líder, para esto es importante ejercer un buen liderazgo. El conocimiento 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 la recolección 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.

¿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 en grupo

Existe una gran diferencia entre la autoridad y el liderazgo, ya que la autoridad la otorga el puesto o las responsabilidades del mismo; el liderazgo por su parte, debe 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 persona supervisora, usted tiene la autoridad para llevar a cabo las funciones descritas en la unidad anterior, pero es a través de un liderazgo positivo, que 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 algunas 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 el puesto de supervisión.

Entre ellas se encuentran:

Figura 7. Actitudes para ejercer un liderazgo adecuado

1. Interés

- En la resolución de conflictos, la calidad del equipo humano, en el trabajo que se está realizando orientado al cumplimiento de los objetivos del proyecto.

2. Paciencia

- Propiciando espacios de respeto, tolerancia y control en situaciones de estrés.

3. Comprensión

- Escuchar al equipo y prestar atención a sus inquietudes

4. Imparcialidad

- En el trato con todo el equipo de trabajo y con las personas informantes de distintas localidades

5. Responsabilidad

- Cumpla a cabalidad sus responsabilidades sin posponer o delegar funciones.

6. Aceptación de la crítica constructiva

- Para el mejoramiento del trabajo y el crecimiento personal.

7. Discreción

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

8. Respeto

- Relacionado con el trato hacia todas las personas con las que se interactúa 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.

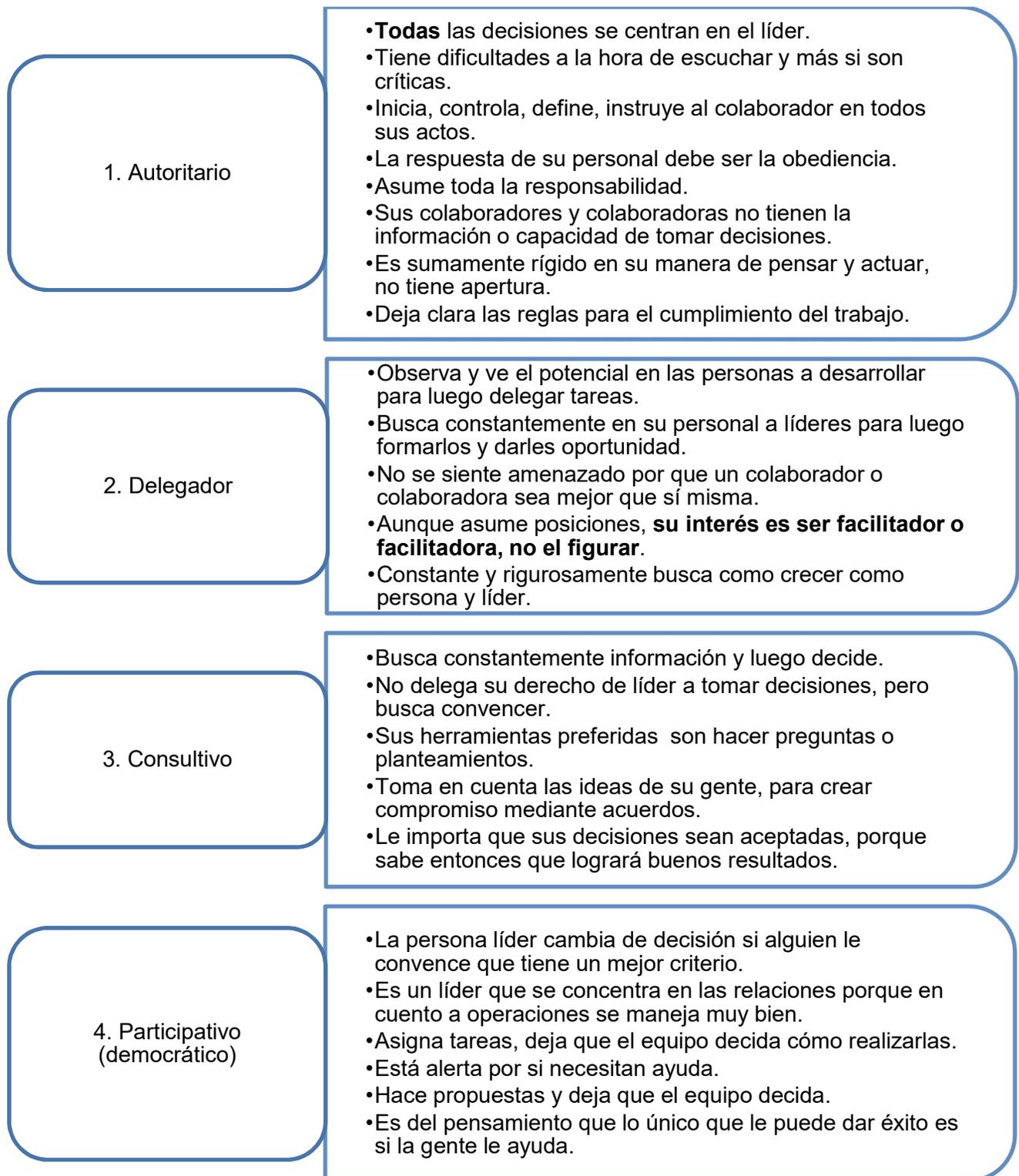
Es muy importante que usted como parte de sus ejes de supervisión, implemente estas actitudes que le permitirán mejorar su liderazgo, y por ende fortalecer el buen manejo del equipo. Dichas actitudes deben empezar en usted, de manera tal que su grupo de trabajo se vea influenciado de una forma positiva 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. 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 8. Tipos de liderazgo.

¿Qué tipo de líder 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.

Recuerde que, aunque usted sea la persona líder del grupo, esto no le da derecho de humillar, maltratar o sentirse superior a las y los demás.

Todas son personas que merecen respeto y un buen trato. No permita ni propicie un mal ambiente de trabajo.

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 recolección 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.

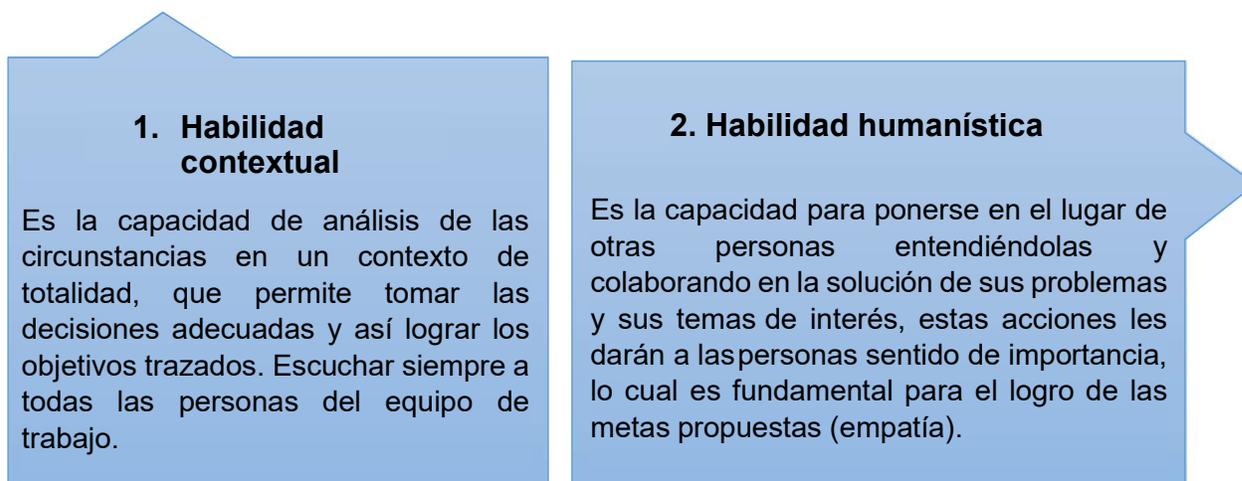
Usted debe velar porque existan las condiciones de seguridad, respeto y bienestar para las personas en su equipo, para lo cual debe:

- 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 9. Habilidades de la comunicación asertiva



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.

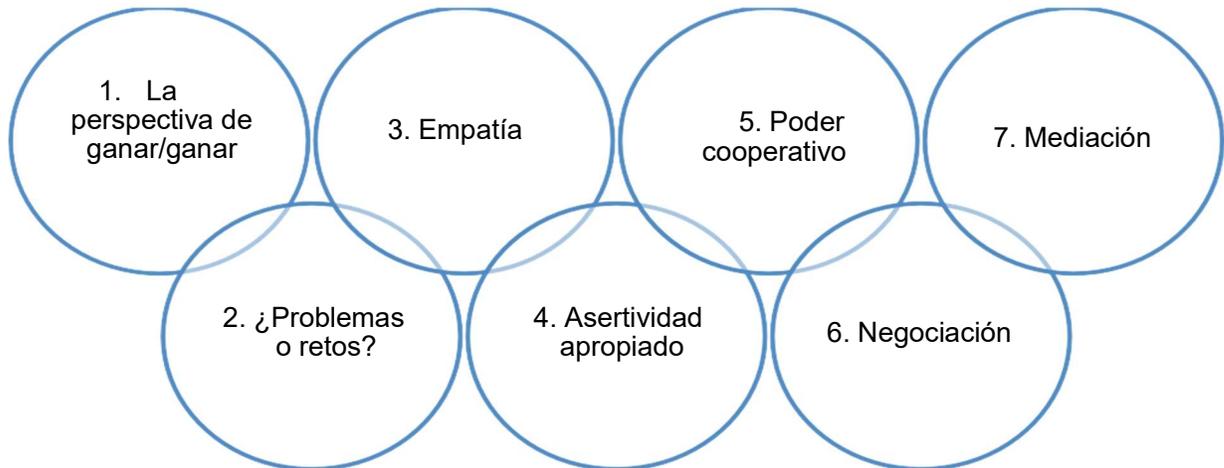
Antes de resolver un conflicto como personal supervisor, se debe procurar no llegar a tener que solucionar un problema que pudo evitarse. Es por ello que, como un buen o buena líder de grupo, usted debe procurar **no tomar a la ligera algún comentario o actitud** de alguna persona integrante del equipo 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 **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 10. Aspectos por considerar en la resolución de conflictos



La perspectiva de ganar/ ganar es cambiar la raíz del conflicto, el cual es percibido con una connotación negativa y de confrontación a una actitud de cooperación y resolución. Es por ello que debe entenderse que en un conflicto la idea no es que una de las dos partes gane, sino en centrarse en cómo llegar a un punto de acuerdo.

Bajo esta perspectiva el reconocimiento de las necesidades de la otra persona que está envuelta en el conflicto resulta muy importante, pues eso significa la construcción de soluciones que tomen en consideración las partes involucradas. A continuación, se destacan algunos puntos en los cuales se basa la estrategia antes mencionada:

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

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

permitirá propiciar un buen ambiente de trabajo y fortalecer su habilidad de liderazgo. Sin embargo, debe tomar en cuenta que en algunos casos 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 disminuir 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 a **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 encampo, 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 11. Elementos del trabajo efectivo en equipo



En la figura 11 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 en su libreta 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

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 12. Situaciones que se pueden presentar durante la recolección de datos

Caso	Recomendación de cómo atenderlo
<p>1. Informante o alguna persona del hogar se encuentra en estado de ebriedad y no permite continuar la entrevista</p>	<p>Interrumpir la entrevista, la persona entrevistadora debe comunicar la situación a la persona supervisora y tratar de coordinar una próxima visita con otra persona del hogar. (En la segunda visita corrobora información inicial)</p>
<p>2. 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.</p>	<p>Interrumpir la entrevista, de manera natural indicando que ya se aplicaron todas las preguntas, la persona entrevistadora debe 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)</p>

<p>3.Situación de acoso hacia una persona entrevistadora</p>	<p>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.</p>
<p>4.Mientras se realiza la entrevista se presenta un caso de violencia entre miembros del hogar.</p>	<p>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>
<p>5.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>6.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>7.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>8. 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>
<p>9. Persona con discapacidad</p>	<p>Determinar el tipo de discapacidad, en caso de que por el tipo de discapacidad no pueda atendernos, se indaga si hay alguna otra persona de la vivienda que pueda brindar información, si no es así 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.</p>
<p>10. Persona con discapacidad intelectual</p>	<p>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.</p>
<p>11. Informante que debido a una situación difícil económica, familiar, social que está enfrentando, en media entrevista no contiene el llanto.</p>	<p>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.</p>
<p>12. Persona informante que solo hable otro idioma</p>	<p>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.</p>
<p>13. Persona informante que emita comentarios discriminantes hacia la persona entrevistadora</p>	<p>Se interrumpe la entrevistas y se evita la exposición del personal, se reporta el caso a oficina.</p>

<p>14. Persona indígena (comunidades indígenas)</p>	<p>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.</p>
<p>15. Visita a viviendas rurales con difícil acceso (rural extremo)</p>	<p>Se toman las precauciones y prevenciones gestionando los recursos necesarios (medio de transporte, alimentación y perfil de la persona que visitara la vivienda)</p>

Figura 13. Situaciones que se pueden presentar en el manejo de ambiente de trabajo durante la recolección de datos

Caso	Recomendación de cómo atenderlo
<p>1.¿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 sus conclusiones ni construya ideas partiendo de comentarios de terceros.</p>
<p>2.¿Cómo le doy indicaciones 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>3.¿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 trascendental para su labor como persona supervisora.</p>
<p>4.¿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>5.¿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.</p> <p>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>6.¿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 atiende esa inquietud que presenta la persona

	<p>buscando una posible solución. Resuelva pronto el asunto. Si usted no tiene la 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>7.¿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 persona líder con las personas entrevistadoras y operador de equipo móvil que supervisará. 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 líder frente al equipo.</p>
<p>8.¿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 14. Situaciones que se pueden presentar durante el trabajo de campo

Caso	Recomendación de cómo atenderlo
<p>1.¿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>2.¿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>3.¿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>

4. ¿Qué hacer en caso de inundaciones o desastres naturales?

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.

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

	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

Procedimiento	Responsable
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 incapacidad, 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 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 3. Protocolo ante un accidente de tránsito

	Protocolo en ante un accidente de tránsito	Código:	Por definir
		Versión:	1.0
		Rige a partir de:	06/07/2020

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)

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</i> <i>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

	Protocolo para trabajar en estrato alto	Código:	Por definir
		Versión:	1.0
		Rige a partir de:	25/05/2020

Introducción

Los estratos sociales están directamente relacionados con los niveles socioeconómicos de la población. El estrato alto, se ha definido como aquel sector de la sociedad que por sus características tiene un mayor acceso a recursos económicos. Parte de esa clasificación, se realiza con base en la caracterización 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 un estudio de Estratificación de Hogares y Segmentos por niveles de ingreso en el censo 2000 con el objetivo de fortalecer el análisis de los datos censales, así como el de las encuestas por muestreo que le asignan 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 a escenarios diferentes durante los operativos de campo.

Descripción

Procedimiento	Responsable
1. Revisar cuidadosamente todos los insumos disponibles que le permitan identificar de manera minuciosa 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 todo hallazgo encontrado, que le permita tener información relevante a mano y en caso de necesitarla más adelante.	Supervisión de campo
3. Identificar si dentro de la muestra hay condominios cerrados o residenciales con acceso restringido y que dentro de los mismos haya selección de viviendas 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 y para ello hay una serie de insumos que están preparados con ese fin. (Revisar procedimiento en el <i>Instructivo para personal supervisor en Encuestas a Hogares</i> , página 100)	Supervisión de campo Secretaria PRD
3.2 Si así se lo solicitan, pedir que se remita el correo electrónico desde oficina especificando la información de la encuesta detallando identificación del personal, días, citas, periodo de la encuesta y demás detalles relevantes	Supervisión de campo Secretaria PRD
3.3 Hacer el correspondiente seguimiento de esta solicitud entendiendo que es un trámite relativamente lento pero debe ajustarse al tiempo de la encuesta	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 quedando atentos a cualquier respuesta, 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 con algún resultado de indagación hecho por la persona entrevistadora.	Supervisión de campo Persona entrevistadora
--	---

Consideraciones importantes

- Se debe recordar siempre mantener en todo momento una buena presentación personal y los insumos de identificación (chaleco y carné visibles), 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 formas de presentarse utilizadas 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 en bitácora 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, de lo contrario se debe informar en detalle las circunstancias que mediaron y que se ejecutaron durante el periodo de la encuesta y la razón del resultado final.

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

	<p align="center">Protocolo ante la seguridad ciudadana del equipo de trabajo en los operativos de campo.</p>	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>	
<p>Conversar con su equipo de trabajo sobre la importancia de siempre velar por la seguridad propia y la del resto de compañeros y compañeras.</p>	<p>Supervisión de campo</p>

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
<u>Durante</u>	
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 contrat tiempo.	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

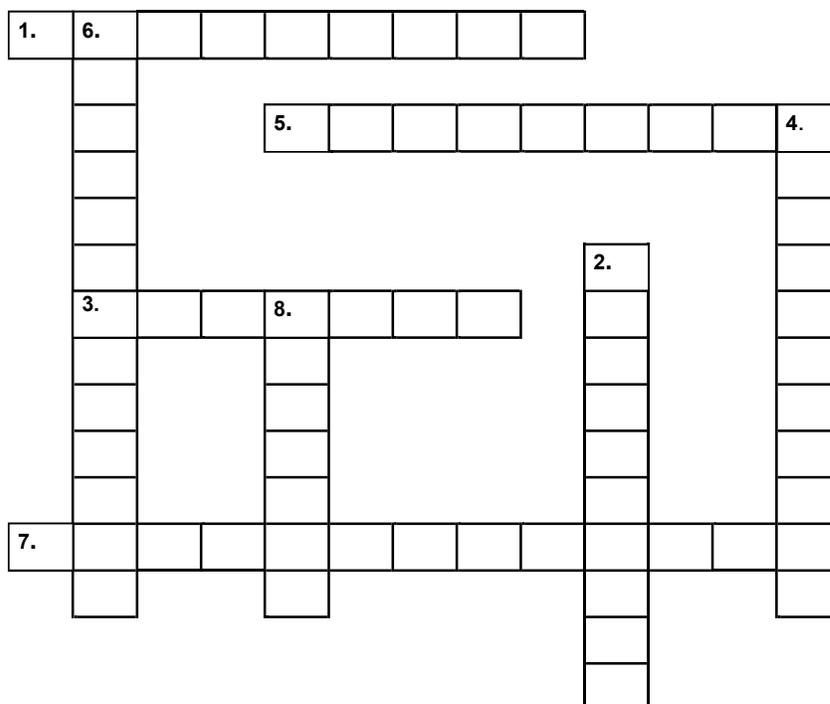
después de finalizada la entrevista, especialmente si se encuentra en un espacio no seguro.	
<u>Después</u>	
En caso de que suceda algún incidente en campo, trasladar a todo el grupo de trabajo a un espacio seguro, con el fin de resguardar su seguridad.	Supervisión de campo Operador equipo móvil
Cuando 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.

<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 Alvarado</i>			
<i>Fecha:</i>	<i>Abril, 2020</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Mayo, 2020</i>	<i>Fecha:</i>	

Actividad de Repaso/Unidad 2



Horizontales

- 18.** 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.** Es una de las actitudes para ejercer un liderazgo adecuado, en la resolución de conflictos, la calidad del equipo humano, en el trabajo que se está realizando orientado al cumplimiento de los 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 recolección de datos.
- Identificar las labores técnicas que se desarrollan durante el operativo de recolección de datos.
- Aprender la utilización de los controles que se ejecutan en el operativo de recolección de datos.
- Conocer las labores técnicas posteriores al operativo de recolección de datos.

3. Labores Técnicas

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

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

Como parte de las labores que deben realizarse antes del operativo de recolección de datos se encuentran las siguientes:

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

Cada persona supervisora deberá estudiar el plan de recorrido o de rutas 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 o punto de encuentro, 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.

Cuando se elabora un plan de recorrido o de rutas se toman en cuenta diferentes elementos que permitan organizar de la manera más efectiva la carga de trabajo asignada a cada persona supervisora, por ejemplo:

- Dejar para el primer día las UPM en las que se considere 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.
- Cobertura
- Tiempos de traslado

- Hoteles
- Revisión de bitácoras de años anteriores
- Consulta de experiencias de otras personas que han visitado esas UPM

El plan de recorrido o de ruta (ya elaborado) se le entrega a cada persona supervisora en formato pdf a través del correo institucional, debe revisarlo que todos los datos estén correctos, revisar las UPM y la manera en que se organizó su carga de trabajo, posteriormente debe **enviar un correo con acuse de recibido e indicar si está de acuerdo con el plan** o bien si después de revisarlo y conversarlo con supervisión general se determina que es necesario realizar algún cambio, **supervisión general lo solicitará por correo a la persona encargada de esta gestión**. El plan 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 15. Guía para revisión de mapas con levantamiento cartográfico previo.

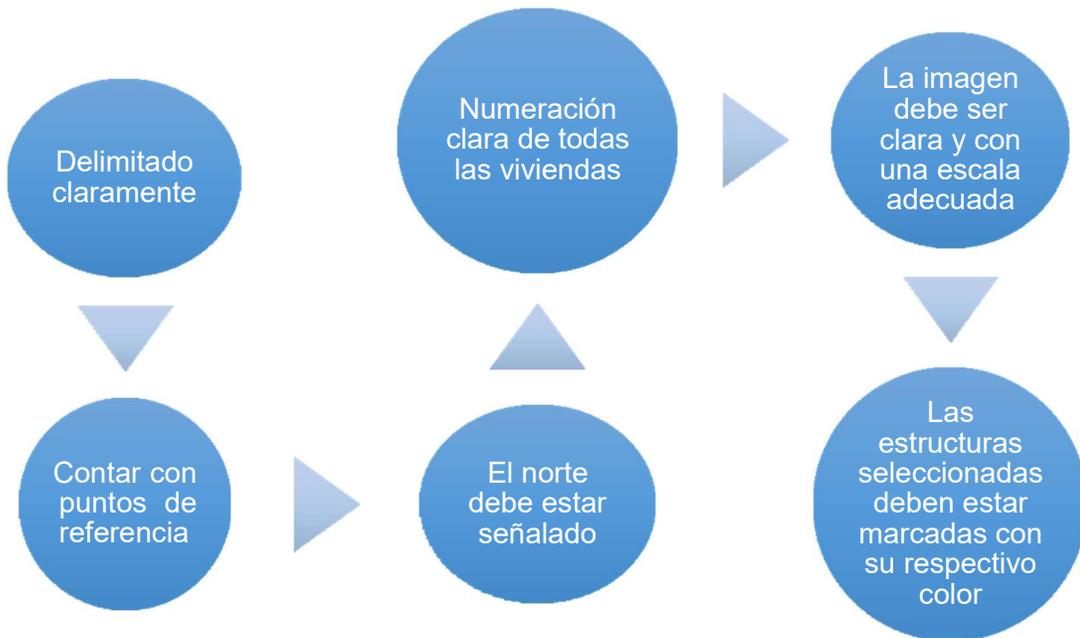
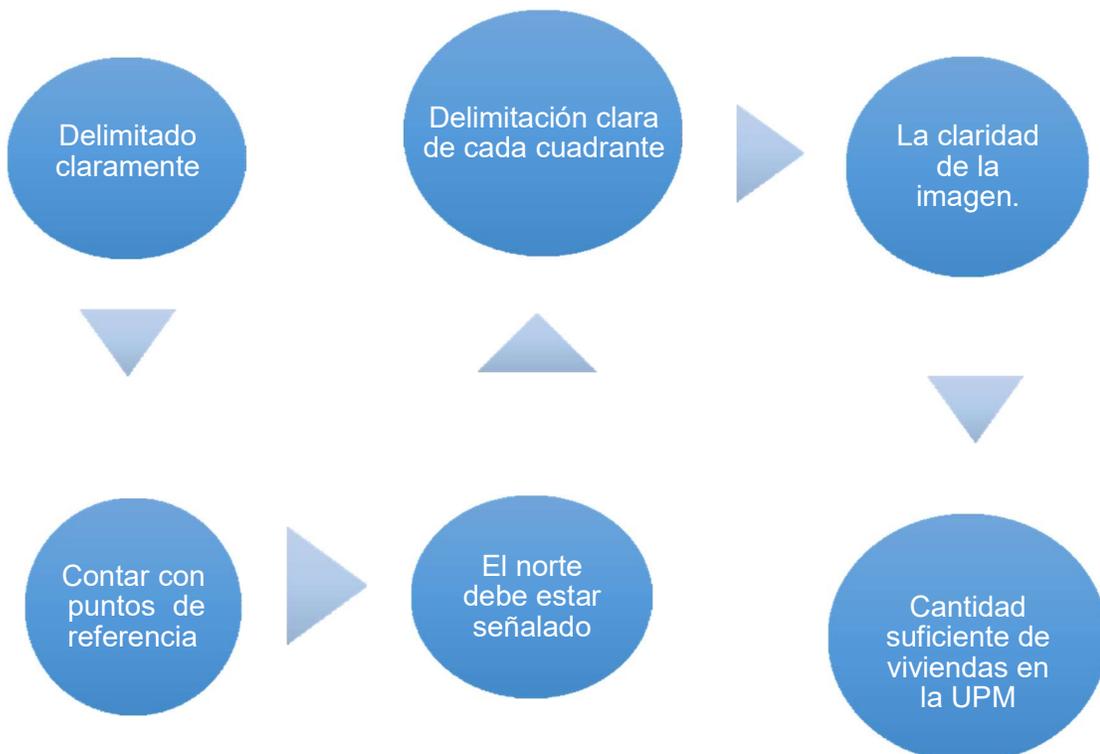


Figura 16. Guía para revisión de mapas sin levantamiento cartográfico previo.



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 17. Instrucciones para revisión de listados

1. El total de estructuras seleccionadas del listado, debe coincidir con el total de estructuras seleccionadas del mapa.
2. La dirección debe ser clara, los puntos de referencia utilizados deben aparecer en el mapa o bien estar claramente explicados.
3. Si hay un número menor o mayor de viviendas seleccionadas indíquelo por medio del correo institucional a la persona designada del Proceso de Recolección de Datos para consultarlo ordenadamente al Proceso de Muestreo.
4. Las viviendas seleccionadas deben ser ocupadas, pero pueden ser en construcción y todas deben tener número de cuestionario.
5. 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 por medio del correo institucional a la persona encargada de Recolección de Datos.
6. 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.
7. Debe encontrar la última estructura "500", para poder numerar correctamente las viviendas nuevas.

c. Computadora y tableta

Se dispondrá de una computadora para la revisión y transferencia de los cuestionarios y la cantidad de tabletas dependerá de la cantidad de personas entrevistadoras, generalmente supervisión tiene una tableta asignada que es utilizada para la ubicación de UPM, punteo de viviendas, transferencia cartográfica y realizar la transferencia de datos y cuando se requiera para la recolección de datos.

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

En caso que así el proyecto lo requiera se podrá disponer de cartapacios para el resguardo de material impreso como mapas, listados, papelería, cuestionarios.

e. Otros materiales

El equipo de oficina le asignará la cantidad de materiales necesarios para desarrollar la labor en campo (ver anexo 2), en caso que por algún motivo requiera más debe gestionarlo a través de supervisión general o la persona encargada de realizar estas gestiones. Se recomienda hacer uso responsable en todo momento del material institucional entregado. Para los proyectos que son a corto plazo, al finalizar la etapa de recolección en campo, se tendrá que entregar todo el material sobrante.

3.2 Labores técnicas durante el proceso de recolección

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

3.2.1 Inicio de las labores

Cuando los grupos de trabajo hayan sido conformados, o se incorpore una nueva persona al equipo, como primer tarea es importante dedicar algunos minutos para que todas y todos se puedan conocer, familiarizarse con la carga y dinámica del trabajo, las características de

las zonas que se van a visitar, compartir un conocimiento de la cartografía general y específica de las distintas UPM seleccionadas, y además que es una manera de fomentar la integración y el trabajo en equipo, cabe señalar que incluso para los grupos que tengan muchos años de trabajar juntos, esta práctica no debe perderse y es beneficioso realizar una pequeña reunión al inicio de cada cuatrimestre.

Esta 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, por ejemplo, horarios, puntos de encuentro, y otros detalles de logística importantes para dar inicio a las labores.

Se debe dejar claro todos los aspectos del trabajo 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 espacio de acercamiento para ir conociendo a su 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, usted debe supervisar, acompañar y organizar el trabajo de su equipo diariamente, para ello se le hará entrega de una herramienta esencial que le ayudará a lograrlo, la **BITÁCORA**, la cual es de uso **obligatorio**, para ir recolectando información de las UPM a medida que se van desarrollando las actividades que se requieren para completar los controles de la recolección 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, distribución de la carga en el personal entrevistador.

En campo, en caso que deba trasladarse con el equipo a las UPM programadas para ese día de trabajo, 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* o el *Qfield* en caso que cuente con alguno de los dos, 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.

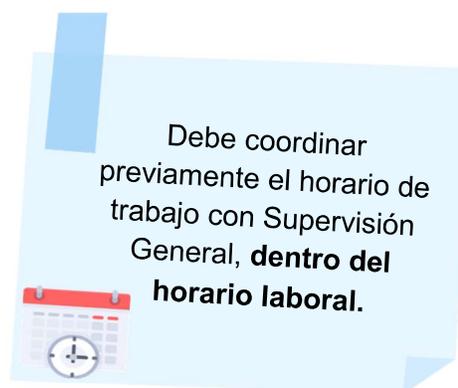
Este inicio contempla que la persona supervisora programe la ruta diaria del vehículo asignado al trabajo de campo con el fin de utilizar adecuadamente este recurso. Recuerde que el transporte es de uso **exclusivo** para el desarrollo del trabajo en los horarios previamente definidos y el personal debe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

Recuerde: La persona que operadora el equipo móvil, es parte fundamental del equipo, y es un apoyo importante en el desarrollo de las labores, en todo momento se debe mantener una relación cordial y respetuosa con esta persona.

3.2.2 Horario laboral y puntualidad

Siempre se debe corroborar y velar por la asistencia y puntualidad del personal entrevistador, en el caso de las encuestas a hogares como la ENAHO, ENAMEH y especiales, se debe estar vigilantes desde el primer día 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.

Según el Reglamento Institucional el horario establecido para iniciar labores es a partir de las 6:00 am y hasta las 12:00 md; 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.



Generalmente a los grupos de trabajo se les brinda un horario establecido, sin embargo, en ocasiones dadas las condiciones que suelen presentarse durante la recolección de datos, por ejemplo, cantidad de pendientes, horarios de personas informantes, lejanía de alguna UPM o que cuenta con algunas características particulares, se vuelve necesario que ese horario varíe algunos días con el fin de favorecer y mejorar la calidad y cantidad de trabajo, para ello realizar estos ajustes se debe **consultar previamente a supervisión general**.

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 09:00 o 10:00 am, en caso que se encuentren laborando cerca del punto de encuentro o del hotel, usted debe tener la seguridad 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 punto de encuentro y hay una persona entrevistadora sin hacer nada en el vehículo se puede ir a dejar al hotel o al punto de encuentro finalizando así su jornada laboral; no obstante, debe tomar en cuenta en primer lugar la ubicación y el tiempo de traslado.

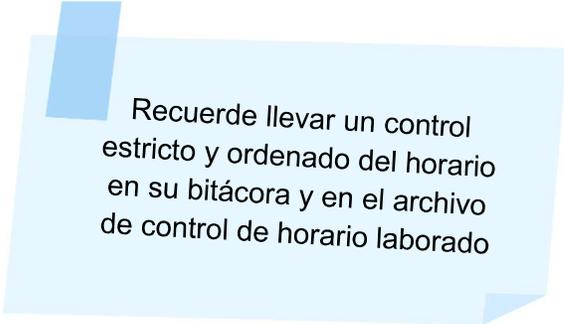
Otro aspecto a considerar es cuando existe la posibilidad de recoger o dejar al personal entrevistador de camino, es decir que no lleguen hasta las instalaciones del INEC o al punto de encuentro todos los días, cuando esto sucede, la hora de entrada debe ser la que esa persona ha sido convocada, por 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 con información falsa.

Cabe señalar que los días que inicia y termina la gira, todas las personas deben llegar a las instalaciones del INEC o punto de encuentro, no se pueden hacer paradas de camino para recoger o dejar maletas (en caso de excepciones por alguna situación especial como por ejemplo una pandemia, la persona supervisora general le indicará el procedimiento a seguir).

Si se implementa 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, debidamente justificados y aprobados por la jefatura inmediata se podrá variar la ruta

habitual establecida, recuerde que es prohibido dar información falsa.



Recuerde llevar un control estricto y ordenado del horario en su bitácora y en el archivo de control de horario laborado

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:

1. 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.

2. Evite al máximo la falta de respuesta

3. 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.

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

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 estructuras seleccionadas.

Recuerde, antes de bajarse del vehículo para tocar la puerta de una vivienda, transmitir de manera clara los datos al personal entrevistador para ingresar en el sistema a la UPM en la que están trabajando, corroborar provincia, cantón, distrito, número de UPM, estructura, parte y cuestionario. En caso que se esté trabajando en papel, se debe llenar toda esta información en la boleta, y si al visitar la vivienda no se logra obtener la entrevista, **la visita se debe registrar en la tableta.**

Se deben realizar las entrevistas sólo en las viviendas seleccionadas, por eso le corresponde a la persona supervisora ubicar y reconocer dichas estructuras, y acompañar e indicar con claridad al personal entrevistador cuál es la que debe realizar, para garantizar que se ingrese a la vivienda correcta, en la primera visita acompañe a la o el entrevistador, cuando le indica el número de estructura a la cual debe ingresar, solicite que lo repita para corroborar que también está seleccionando la correcta en el sistema.

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.

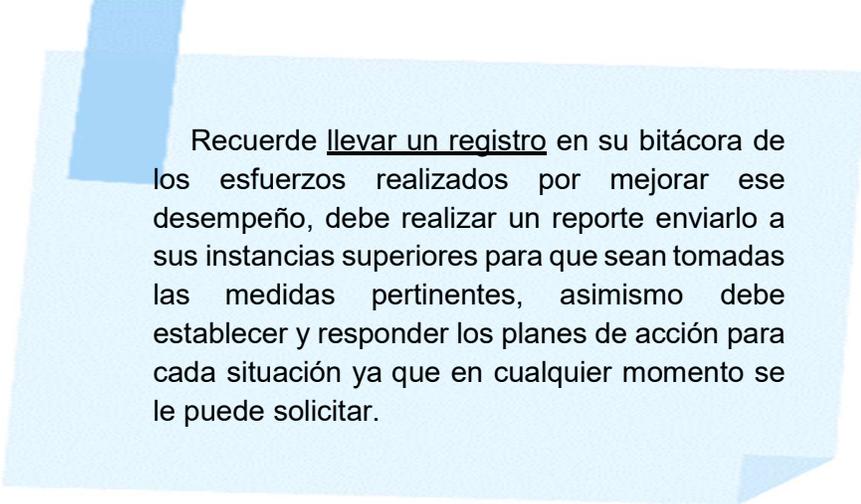
Por otra parte, si existen dudas con las viviendas seleccionadas (un ejemplo común es que el mapa no corresponda con la realidad en un sector en donde hay viviendas seleccionadas), comuníquese con la supervisión general y el departamento de cartografía para que se analice el caso, recuerde que todos también tienen el material cartográfico de manera digital.

Además de la ubicación, otra responsabilidad importante es llevar en la bitácora un control y registro de las entrevistas completas, pendientes y otros resultados, 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 o de otras encuestas a hogares. 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

En los casos que se deba realizar actualización cartográfica, la persona supervisora debe recorrer la UPM para revisar el mapa y actualizarlo. Es importante incluir en el mapa todos los cambios que se identifiquen dentro de la UPM ya que para próximas encuestas todas estas nuevas viviendas deben entrar en la selección. Igual de relevante es que 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.**

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.

Las anotaciones y correcciones deben hacerse de acuerdo con el documento provisto por la Unidad de Cartografía en su última versión, este proceso de actualización y transferencia puede variar de un proyecto a otro, dependiendo de la aplicación que se utilice, por ejemplo, para la ECE se ha implementado QField, y los lineamientos de actualización y transferencia son determinados por el departamento de Cartografía y Recolección de datos, generalmente se suele ir actualizando una réplica indicada, y en la fecha establecida cada semana se debe transferir los mapas, listados y carátulas digitales a Supervisión General para que realice la revisión correspondiente y proceda a compartirla a la unidad de cartografía.

Por su parte en proyectos como la ENAHO, se utiliza la aplicación de Orux Maps, donde el personal supervisor en la tableta actualiza los mapas y listados de las UPMS de su carga de trabajo, cuando supervisión general así lo indique tendrán que enviarle esta información para que pueda ser revisada y compartida con el departamento de cartografía.

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 18. 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 y se requiere de aprobación previa.

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.

Para reflejar el avance de la carga de trabajo es indispensable, que se cumplan con las máximas de transferencia y además que se realice de acuerdo a las indicaciones recibidas

por supervisión general, tales como la hora y fecha en la que debe estar todo transferido, ya que diariamente se va midiendo el avance de los grupos de trabajo y se deben ir presentando informes a las jefaturas, y si no se tiene todo transferido a tiempo va a reflejar un rezago en su desempeño.

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 estas viviendas para tratar de recuperar 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 durante la recolección, 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

autorizar que se asigne como rechazo, una vez que se corrobore que realmente lo es, ya que en determinado momento supervisión general podrá verificar estos resultados. En dado caso que tenga duda sobre la situación que enfrenta y sea un posible rechazo coméntelo con supervisión general para confirmar el resultado.

Por otra parte, 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 o trimestre 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 19. Ejemplo de reporte integridad de la muestra o control de transferencia de la ENAHO

The screenshot shows a web application interface for reporting. At the top, it identifies the user as JESSICA CARDENAS BOHORQUEZ and the report as 'Integridad de la Muestra (ENAHO)'. The main content area displays a table with the following data:

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

Additional information from the screenshot includes: 'ÁREA/ZONA: SAN_JOSE', 'SUPERVISOR(A): JESSICA CARDENAS BOHORQUEZ', and 'Fecha: 22/05/2018 01:44 p. m.'. The source is cited as 'Fuente: INEC. Encuesta Nacional de Hogares, 2018.'

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

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

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.

En el caso de la ECE, se lleva un registro de viviendas transferidas y pendientes por UPM; esto permite llevar desde oficina el control del avance de la carga de trabajo y la actividad de transferencia de los grupos en campo.

Figura 20. Registro de viviendas transferidas y pendientes por UPM ECE

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS

ENCUESTA CONTINUA DE EMPLEO

REGISTRO DE VIVIENDAS TRANSFERIDAS Y PENDIENTES POR UPM, 2022

INFORMACIÓN GENERAL DE LA MUESTRA										DATOS DE LA LLAMADA DE LOS MIÉRCOLES								
ID	GRUPO	UPM	TRIM	SEM	DISTRITO	DÍA	FECHA	CUMPLIMIENTO	MOTIVO NO CUMPLIMIENTO	ASIGNADAS1	TRANSFERIDAS1	NO TRANSFERIDAS1	REALIZADAS SIN TRANSFERIR1	VISITADAS PENDIENTE1	MOTIVO_NO TRANSFERIDAS1	VISITADAS1	SIN VISITAR1	OBSERVACIONES
776	SAN JOSE 1	10102011	1	12	MERCED	MARTES	22-mar	Si		12	12	-	-	-		12	-	
777	SAN JOSE 1	10102014	1	12	MERCED	MARTES	22-mar	Si		12	8	4	1	3 en transferencia		12	-	
778	SAN JOSE 2	10104014	1	12	CATEDRAL	LUNES	21-mar	Si		12	9	3	1	2 en revisión		12	-	
779	SAN JOSE 2	10105029	1	12	ZAPOTE	LUNES	21-mar	Si		12	8	4	2	2 en revisión		12	-	
780	SAN JOSE 1	10501004	1	12	SAN MARCOS	VIERNES	25-mar	Si		12	-	12	-	-		-	12	
781	SAN JOSE 1	10603012	1	12	VUELTA DE JORCO	MIERCOLES	23-mar	Si		12	-	12	9	- sin base del entre		9	3	
782	SAN JOSE 1	11302009	1	12	CINCO ESQUINAS	LUNES	21-mar	Si		12	9	3	1	2 en transferencia		12	-	
783	SAN JOSE 1	12003008	1	12	LLANO BONITO	JUEVES	24-mar	No	capacitación	12	-	12	-	- supervisor ausent		-	12	
734	SAN CARLOS	20213024	1	12	PENAS BLANCAS	MIERCOLES	23-mar	Si		12	-	12	11	1 sin base del entre		12	-	
735	SAN CARLOS	21004017	1	12	AGUAS ZARCAS	MARTES	22-mar	Si		12	4	8	8	- en revisión		12	-	
736	SAN CARLOS	21008008	1	12	TIGRA	LUNES	21-mar	Si		12	11	1	-	1		12	-	
737	SAN CARLOS	21008009	1	12	TIGRA	LUNES	21-mar	Si		12	11	1	1	- sin base del entre		12	-	
738	SAN CARLOS	21009015	1	12	PALMERA	MIERCOLES	23-mar	Si		12	-	12	5	- sin base del entre		5	7	
739	SAN CARLOS	21011006	1	12	CUTRIS	JUEVES	24-mar	Si		12	-	12	-	-		-	12	
740	SAN CARLOS	21011021	1	12	CUTRIS	VIERNES	25-mar	Si		12	-	12	-	-		-	12	

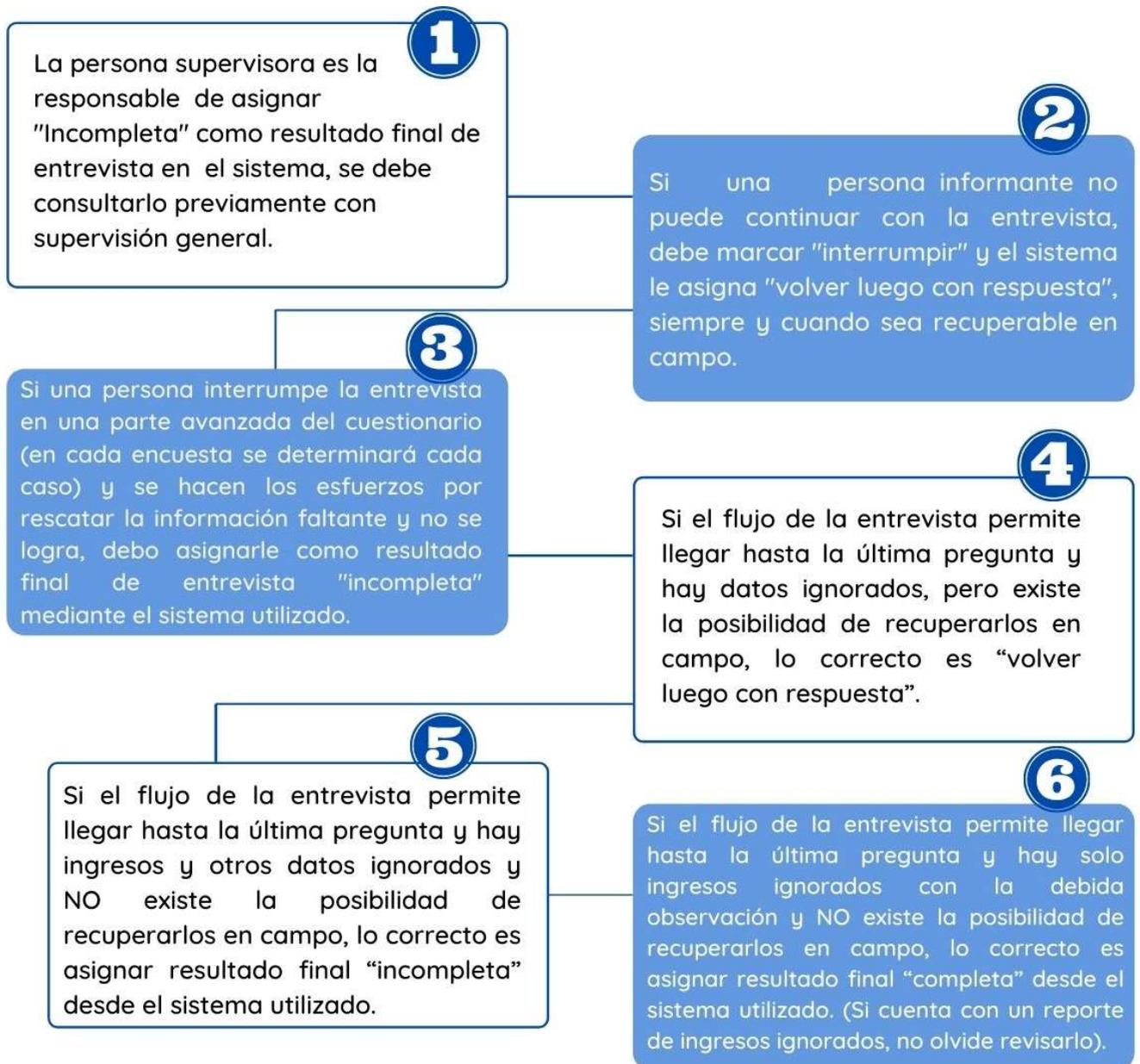
b. Atención a la falta de respuesta parcial (entrevistas incompletas)

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 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 21. Indicaciones en caso de utilizar el programa SAES



c. Control de cobertura

Este documento se utiliza para registrar los resultados del trabajo que los equipos realizan 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 en el caso de ENAHO, ENAMEH y Especiales (en caso de que no se le refleje lo transferido es probable que existiera algún error en la transferencia). Para la ECE se construye con los datos transferidos de la bitácora de cobertura diariamente, con el fin de dar un seguimiento real de material recopilado durante la recolección de datos.

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

Figura 22. Control de Cobertura Supervisora/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):XXXXXXXXXXXXXX

Área/Zona: LA_UNION

Fecha: viernes, 10 de agosto de 2020

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 por: Informante Ausente, Limitación de idioma o enfermedad, Difícil acceso (04, 06, 07)	RNH Con residentes no habituales (16)	Desocupadas Para alquilar o vender, en reparación, por otromotivo, en construcción, abandono (08, 09, 10, 12, 13)	No existe Demolida, Fusiónada, 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			0

Figura 23. Control de Cobertura Supervisor/Supervisor ENAMEH

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



Supervisor(a):

Carga: GRUPO6

Fecha: viernes, 17 de septiembre de 2021

Tasa de Respuesta: 46,67%

Avance: 23,08%

Completas: 42

Pendientes: 44

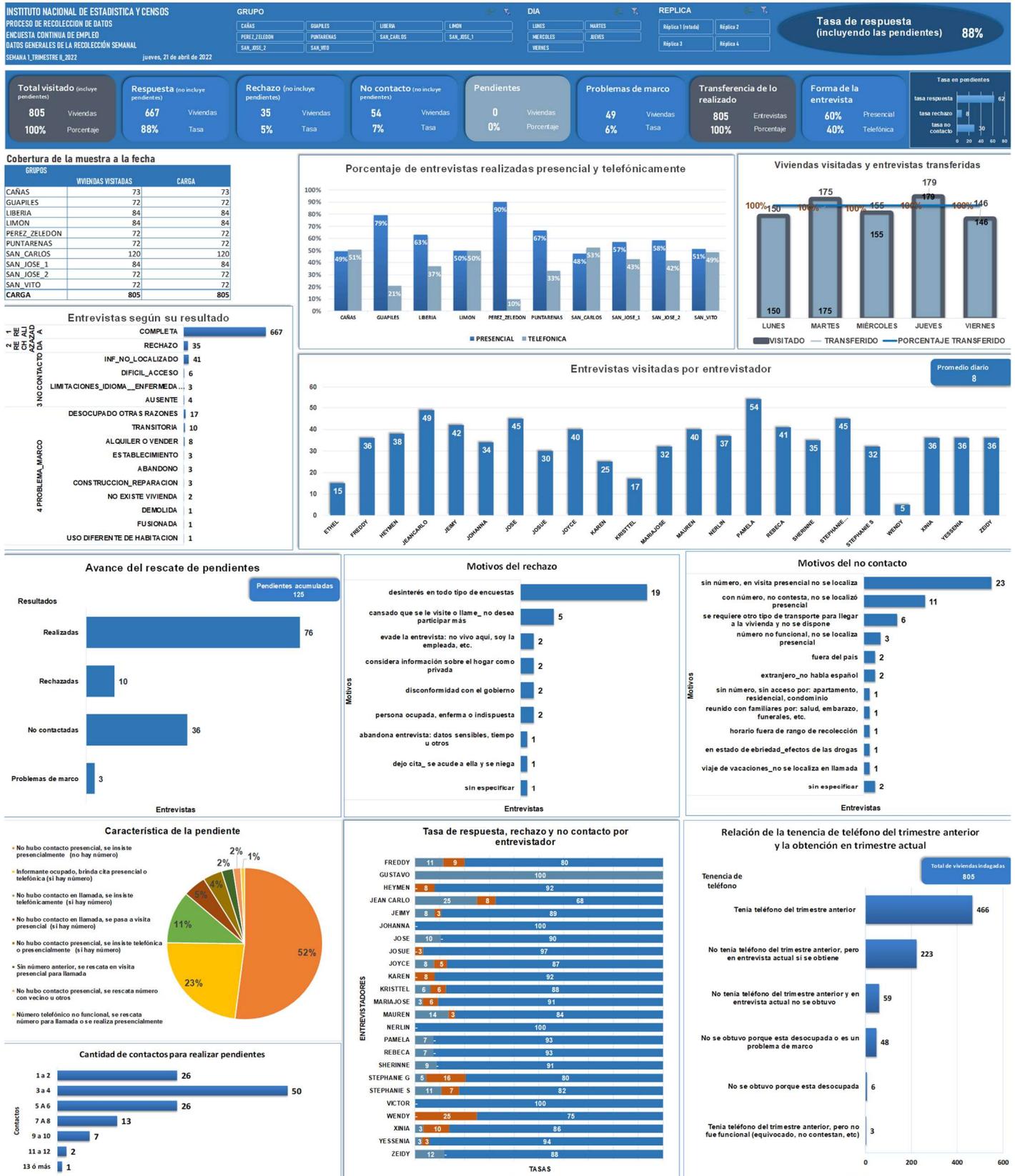
Incompletas:

Rechazos: 2

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					Volver Luego	Sin Iniciar		
		Completa(01)	Adicionales	Nuevos	Incompleta(02)	Rechazo (03)	No realizadas por: Informante Ausente,							
11104011	3	0	0	0			1			1		0	0,00%	
11104019	4	3	1	0						1		0	30,20	
11104024	1	0	0			1						0	0,00%	
11105006	4	4	0	0								0	100,00	
11105008	2	1	0	0					1			0	1,00	
11105012	2	1	0	0						1		0	1,00	
11201011	2	0	0			1				1		0	0,00%	
11201017	2	1	0	0						1		0	1,00	
11201018	4	4	0	0								0	100,00	
11201022	4	1	0	0				1		2		0	1,00	
11301006	2	2	0	0								0	2,00	
11301020	5	0	0	0						5		0	0,00%	
11301023	3	1	0	0				1		1		0	1,00	
11301040	1	0	0	0						1		0	0,00%	
Total	221	40	1	1	2	2	1	4	2	44	126	0	46,67%	

Fuente: INEC, Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares, 2021.

Figura 24. Control de Cobertura Supervisora/Supervisor ECE

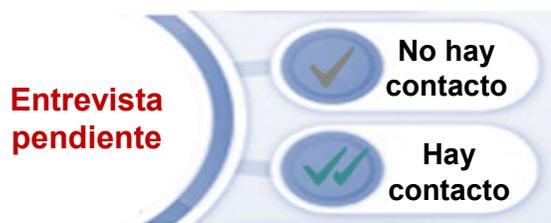


3.2.8 Control de pendientes

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:



a. No hay contacto:

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:

i. 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.

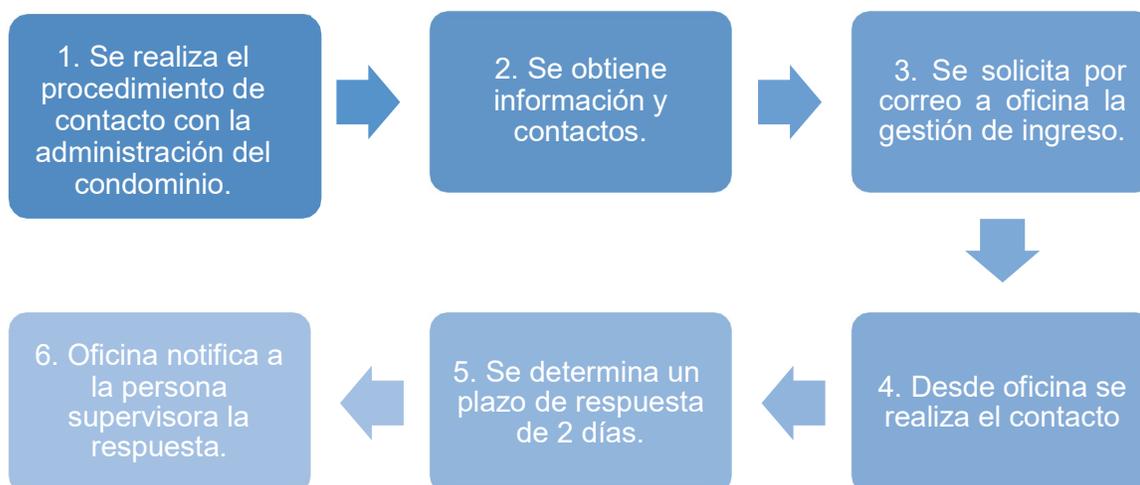
Para determinar esta condición se debe procurar visitar la vivienda en todo horario posible (mañana, tarde, noche, sábados) y registrar cada una de las visitas en la bitácora con algún resultado de indagación hecho por la persona entrevistadora.

ii. 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 25. 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

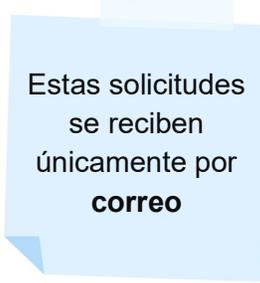
3.2. Nombre completo de la persona supervisora.

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.



Estas solicitudes
se reciben
únicamente por
correo

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.

b. Hay contacto:

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:

í.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, reitere la anuencia de realizar la entrevista de manera rápida y en el menor tiempo posible.
- Siempre mantener la simpatía, respeto, cortesía y la certeza de que nuestro trabajo es importante.
- Como última instancia, dar opciones claras 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.

ii. 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.

iii. 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.

iv. 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 el 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.

V.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, 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.

- La carta de solicitud de entrevista es una herramienta que se les entrega se debe hacer uso de la misma. Llénela de forma correcta y anote un número telefónico (recuerde estar atenta o 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 qué trata el proyecto.

- Es **deber** y **responsabilidad** 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 habilidades del personal a su cargo y aprovecharlas para el operativo de rescate de pendientes.

- Cuando se brinda la colaboración para que alguna pendiente sea realizada en oficina o en campo por otro grupo, usted debe estar al tanto de la entrevista que se está intentando rescatar.

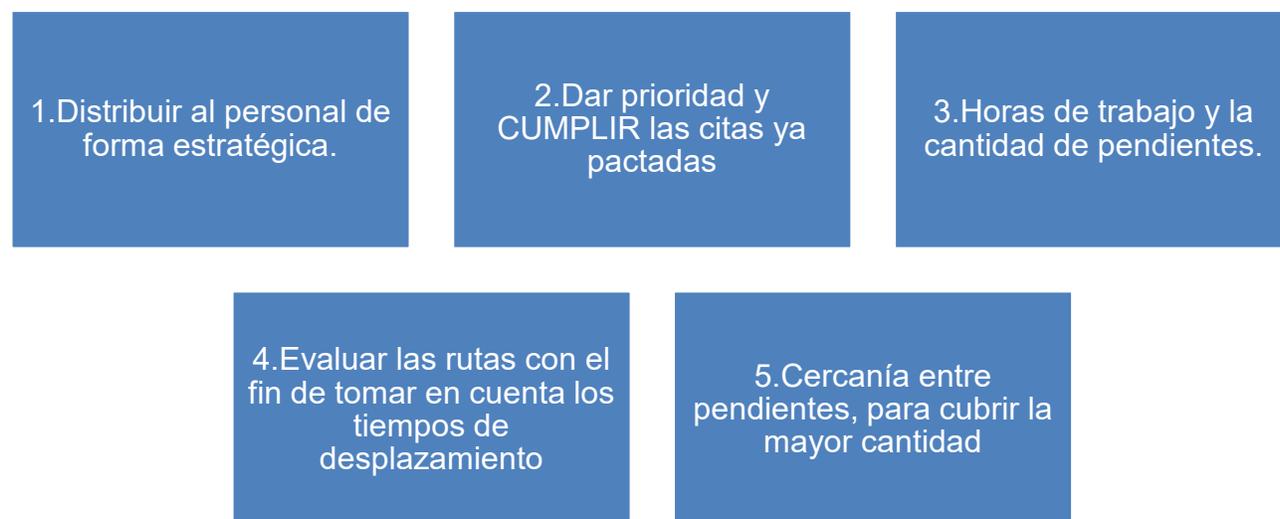
Evitar observaciones que no tengan un contenido de acuerdo con la lógica del operativo tales como: “casa de perro bravo”, casa donde la persona informante nos trató mal” Una buena observación sería: “Casa de color celeste con portón negro, de dos plantas. Frente al Abastecedor tres Amigos, calle sin salida. Hora de visita: es probable encontrar informantes después de 16:00

Asimismo, es importante llevar un control ordenado de las pendientes, esto le permitirá realizar un efectivo uso del 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.

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 26. 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.

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.

Como se mencionó anteriormente parte de estos documentos de control que se realizan 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 supervisión general, la ausencia de personal entrevistador 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, 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 recolección de datos

Al concluir la recolección de datos en campo en proyectos que no son continuos, tendrá que cumplir una serie de tareas para dar cierre a este proceso, las mismas se le comunicarán de manera previa.

3.3.1 *Papelería sobrante*

Para los proyectos que no son continuos una vez finalizada la etapa de recolección de datos, se tiene que separar y hacer entrega de toda la papelería sobrante, cuestionarios ya sean limpios o con información, brochure, cartas, entre otros.

3.3.2 *Material cartográfico*

Actualmente se está realizando un gran esfuerzo para que todo el material cartográfico sea digital, por lo que la devolución de este ya debidamente actualizado será mediante transferencia o envío de archivos por correo, según la indicación recibida y la aplicación utilizada.

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.

3.3.3 *Informe del trabajo de campo*

A cada persona supervisora se le entregará un link donde tendrá que completar un informe escrito en formato digital, además se le indicará la fecha de entrega del mismo. La información suministrada es referente a situaciones ocurridas durante el proceso de recolección, lo cual servirá como insumo para realimentar el proyecto e ir implementando mejoras cada año.

Actividad de Repaso/Unidad 3

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

**Volver luego
con
respuestas**

Entrevista
Incompleta

Entrevista
completa

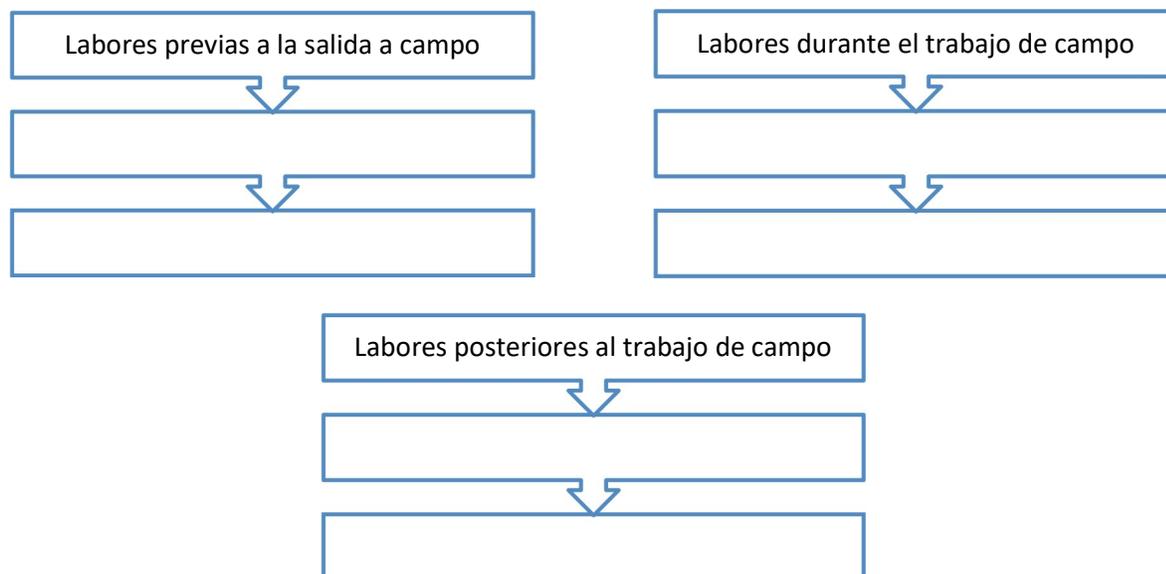
a. El flujo de la entrevista permite llegar hasta la última pregunta y hay solo ingresos ignorados con la debida observación y NO existe la posibilidad de recuperarlos en campo, se debe asignar el resultado:_____.

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 recolección de datos.
- Aprender las gestiones administrativas que deben realizarse durante el operativo de recolección de datos.
- 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 recolección.

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:

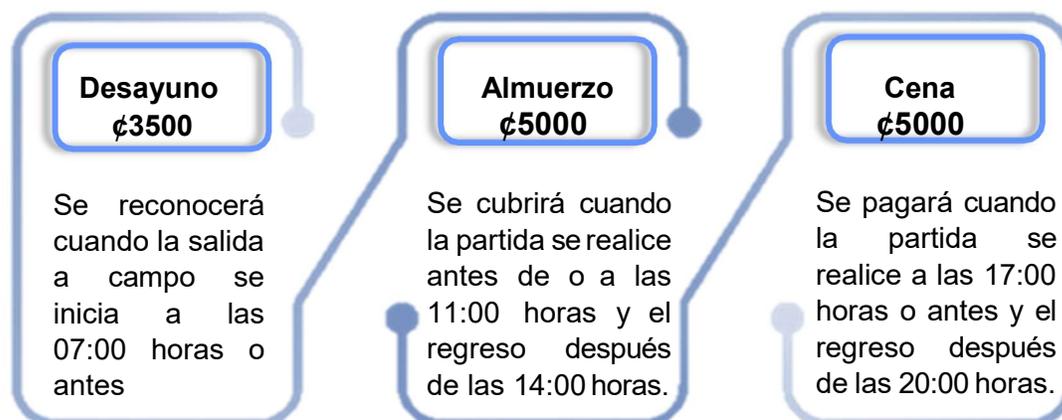


La gestión oportuna y la presentación correcta de los documentos de esta sección son clave para que los equipos no tengan ningún o bien disminuyan los inconvenientes en este aspecto.

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 se sale de gira y en caso que corresponda se 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 viático y tendrá que consumir la alimentación brindada por el establecimiento (INEC-AAF-UF-251-2019)

- En caso de necesitar peaje, lancha, baqueano o caballo debe solicitar el “comprobante de pago” previamente.
- 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 (estos montos pueden variar por encuesta). Revise en el anexo 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 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**, ventilador/aire acondicionado, cercanía a centros de poblado, (es lo ideal, pero no la norma).

- 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, comunicarlo a la persona encargada de realizar las reservas de hospedaje).
- Realizar la evaluación institucional de hospedajes, todo el equipo debe completarla al dejar un hotel, sea porque ya se cumplió el periodo establecido de gira, se hace un traslado a otra localidad o bien porque surgió alguna situación y se tuvo que realizar un cambio de hotel. Es muy importante realizar estas evaluaciones ya que son insumos para determinar las futuras visitas a ese hotel.
- 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 ayudar y no solo realizar sus propias tareas.

Recuerde:

En cualquier momento la persona encargada del Proceso de Recolección de Datos o supervisión general podrá solicitarle colaboración en cualquier otra labor administrativa requerida y usted debe atender este llamado.

4.2 Gestiones administrativas durante el trabajo de campo

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

4.2.1 *Uso de la bitácora*

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

4.2.2 *Llenado y entrega de documentos*

Según los recursos que se utilicen, completar los comprobantes de pago (lavado de ropa, lanchas, peajes u otros servicios que necesite, recuerde que se debe llenar uno por cada servicio diferente que se utilice y **deben contar con factura electrónica**).

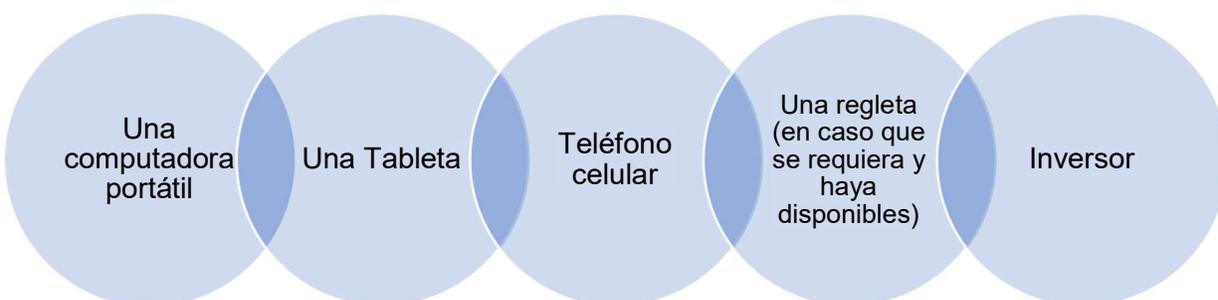
4.2.3 *Notificación de situaciones*

Reportar oportunamente cualquier situación que suceda en campo a supervisión general y acatar las indicaciones que le brinden, asimismo debe comunicar de **manera inmediata** cualquier acontecimiento que demande la intervención de personas a cargo o de otras dependencias de la institución, por ejemplo, un accidente de tránsito, enfermedad de alguna persona del equipo o robo de algún activo.

4.2.4 *Equipo institucional asignado*

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

Figura 27. Lista de dispositivos electrónicos



En el caso de la computadora y la tableta, incluyen los accesorios necesarios para su uso, como salveque 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:

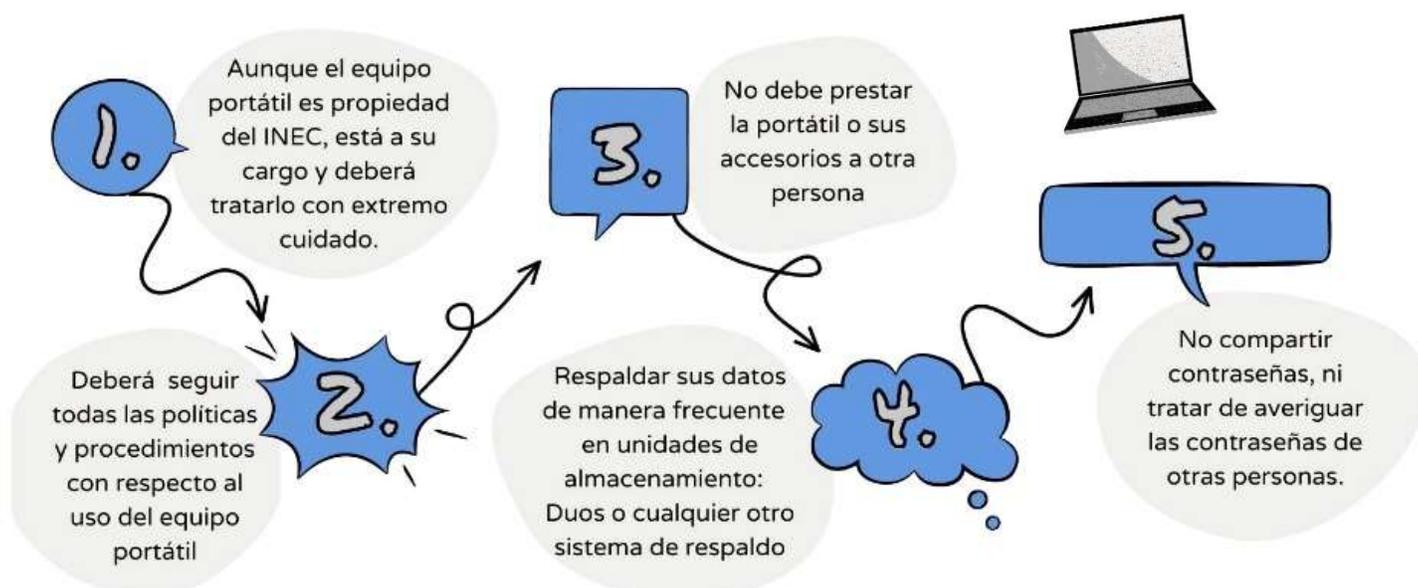
Figura 28. Uso y cuidados de la tableta

Usos y cuidados que debe tener presente con la tableta	
1. En oficina	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • <u>Aprenderse el número de activo de la tableta</u> o identificarlas (sin comprometer el aparato) para así no confundirlas. • Mantenerlas cargando en oficina siempre y cuando lo ameriten. • Al encenderlas revisar que estén funcionando bien, de lo contrario notificar a la persona encargada de trabajo de campo. • Evitar usar la tableta mientras se carga, pues a mayor flujo de energía mayor calor interno que puede provocar daños.
2. En campo	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la carga antes de salir a campo. Cuidarla de la exposición al sol y la lluvia. • Procurar llevarla siempre dentro del maletín para evitar daños o robos. • 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, en caso que sea así revisar el Protocolo 5. <i>Protocolo ante la seguridad ciudadana del equipo de trabajo en los operativos de campo.</i>
3. En el vehículo	<ul style="list-style-type: none"> • No dejarla en lugares visibles para evitar que sean robadas. • No colocarla bajo los asientos para impedir que la suciedad, ya sea polvo o agua en caso de que llueva; dañen el equipo. • No exponerlas al sol estando dentro del carro o cambios bruscos de temperatura que pueden generar condensación en el aparato. • Tener el cuidado de no patearlas, golpearlas o sentarse encima de ellas, ya que esto puede provocar fallos o daños a la tableta. • Deben de estar <u>siempre</u> colgadas en el maletín detrás de los asientos delanteros.
4. En el hotel	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Preguntar o asegurarse que las instalaciones sean seguras. • 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. • Mantener la tableta a una distancia prudente de otros aparatos eléctricos ya que pueden generar un campo magnético que dañe el dispositivo.

Como se mencionó, cada quien debe velar por el cuidado de los activos que le han sido asignados, por ello es **responsabilidad de cada persona entrevistadora cargar todos los días su tableta**. 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 29. 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, esto con el fin de informar de manera detallada lo sucedido.

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 30. Posibles situaciones en campo con los activos

Caso	Recomendación de cómo atenderlo
<p>1.¿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 usted a supervisión general. La persona responsable del activo debe llenar el reporte de eventualidades de activos y enviarlo a la persona indicada.</p>
<p>2.¿Qué pasa si se está haciendo una entrevista y asaltan a la persona entrevistadora y le roban la tableta?</p>	<p>Reportar 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>3.¿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, la persona encargada del dispositivo debe llenar el reporte de eventualidad de activos. 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>4.¿Qué pasa si alguna persona entrevistadora se presenta a trabajar sin la tableta, porque la dejó olvidada en su casa?</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 para que pueda realizar su trabajo por ese día sin más inconvenientes.</p>

4.2.5 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 anexos 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, completar una fórmula brindada por sus superiores, llenarla y entregarla el indicado 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 menor o mayor al originalmente adelantado, en este caso puede ser que deba devolver la diferencia (a la Unidad de Finanzas ya sea de manera presencial, por transferencia, depósito bancario o por Sinpe Móvil. o bien que posteriormente se le deposite el faltante, según sea el caso.

4.2.6 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 jefaturas para horas extra y el “Reporte de tiempo extraordinario laborado”

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 indicado de cada semana a supervisión general, quien irá llenando el documento institucional, una vez que se tengan los datos del mes completos, cada persona integrante del grupo debe revisar el “Reporte de tiempo extraordinario laborado” y enviarlo desde su correo institucional a la persona indicada.

Es responsabilidad de cada integrante del equipo revisar que los datos personales y las horas reportadas sean las correctas, 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.

4.2.7 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, por transferencia, depósito bancario o Sinpe Móvil.

Recuerde:

En el caso que tenga que presentar reportes para las horas extra y liquidación de viáticos de manera semanal, debe tener presente que es una de sus **OBLIGACIONES** enviarlo el día que le indiquen, 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 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 los usos 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 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 y factura electrónica correspondiente.

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, lavado de ropa, servicios de transporte).

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: 2527-1000

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

Hospedaje Tarifa Gubernamental
 Noc 4 18.230 18.230 72 920
 Cant
 NOTA:

Total Neto	72 920
Descuento	0
I.V. 13 %	9 480
Total Factura	82.400
Efectivo	0
Vuelto	0
Datafono BN	82.400
Depósito	0
Transferencia	0

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

Incorrecto	Correcto
	
Total Neto: ¢82 400	Total Neto: ¢72 920
I.V 13% ¢10 712	I.V 13% ¢9 480
Total Factura: ¢93 112	Total Factura: ¢82 400

Impuesto

Tarifa a cancelar

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: 2527-1000



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**

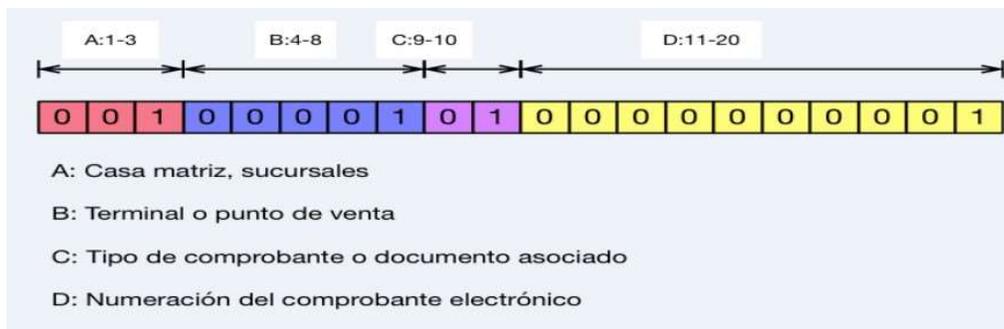
***Firma**

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 ESTADISTICA Y CEN
SOS (INEC)
Identificacion: 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, cuestionarios sobrantes, instructivos, chalecos, carnés de identificación, y usted los entregará 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 anexos 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 por correo electrónico 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 tendrá que devolver la tarjeta de combustible a la persona designada, y además hacer la liquidación del uso de combustible (ver anexo).

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		N° 12094					
	<h3>Comprobante de Pago</h3>		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Día	Mes	Año		
Día	Mes	Año						
He recibido de:								
La suma de: _____ ¢								
Por concepto de pago:								
<input type="checkbox"/> Lavado de ropa	<input type="checkbox"/> Bestia	<input type="checkbox"/> Lancha	Otros _____					
<input type="checkbox"/> Baqueano	<input type="checkbox"/> Ferry	<input type="checkbox"/> Comprobante Peaje						
Período comprendido:								
Nombre de quién prestó el servicio:								
_____ Firma	_____ Cédula	_____ Teléfono o Dirección						
Nombre del funcionario:								
_____ Firma		_____ Cédula						
Vehículo placa N°:								
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 temático 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, brindar un acompañamiento y guía 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 recolección de datos

Para llevar a cabo el operativo usted debe realizar las siguientes funciones:

5.1.1 Participación en las capacitaciones de personal entrevistador

No debe compartir ninguna información alusiva a las evaluaciones y pruebas con las personas oferentes a entrevistadoras. Se exige discreción e imparcialidad en este proceso.

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, o bien cuando ingrese una persona nueva al grupo y requiera de esta preparación.

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

- **Como persona facilitadora:** 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, colaborar en la instalación de equipo audiovisual en las salas de capacitación (corroborar que todo funcione correctamente), control de los tiempos, y cualquier otro apoyo requerido para el funcionar exitoso de la actividad.

El objetivo de las inducciones al personal 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.

Recuerde que su función como persona instructora no termina con la capacitación 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 inició 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, una micro DUOS que le permitirá importar los datos de la tableta a la computadora, aunque en algunos proyectos la transferencia se hace por correo electrónico.

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

Se estima que esta tarea puede realizarse durante el transcurso del día, el fin es aprovechar cualquier tiempo y espacio disponible para ello.

Para efectuar la revisión de las entrevistas, no se debe comprometer la cobertura de la

carga, 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 ir a revisar la información recolectada.

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

Figura 31. Máximas para la revisión de cuestionarios

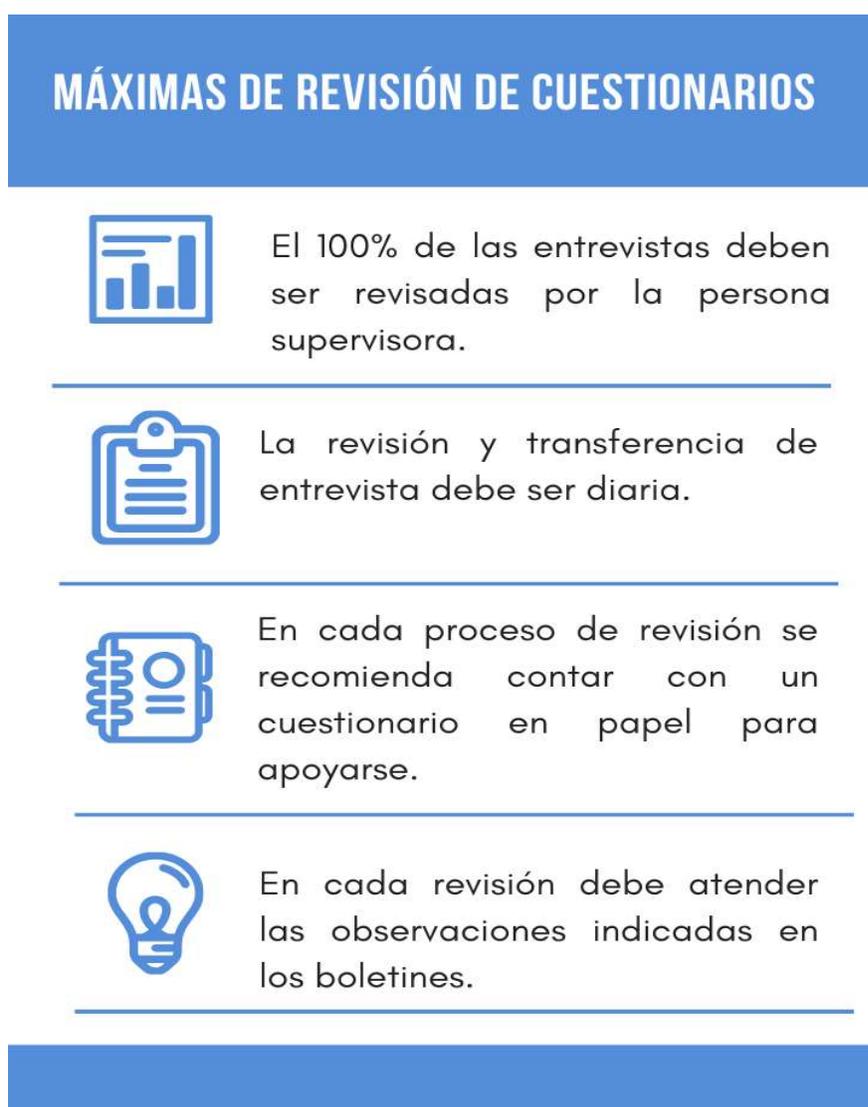


Figura 32. Procedimiento para revisión de cuestionarios

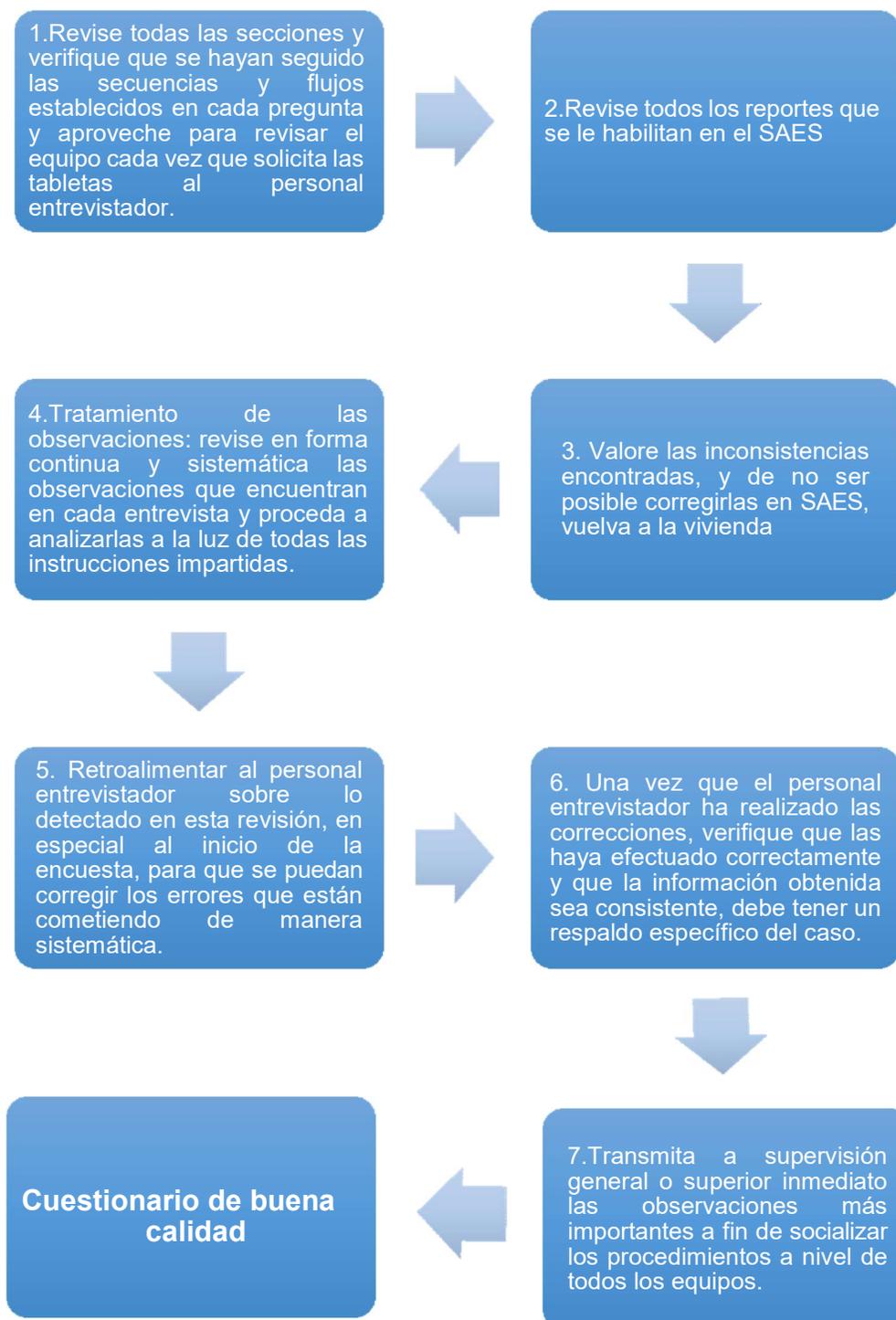


Figura 33. Lineamientos para revisión de cuestionarios

- 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 personas informantes debe contactarles por teléfono.

5.1.3 Resultados de entrevista para operaciones estadísticas

Los resultados de entrevista pueden variar de un proyecto a otro, cada uno determinará los criterios para determinarlos, sin embargo, a modo general los que se utilizan para encuestas a hogares como la ENAHO, ENAMEH, Encuestas especiales o la ECE, por ejemplo, son:

- **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 determinantes 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.

En el caso de a ECE, por ejemplo, se utiliza de manera muy similar, solamente cambia el período de tiempo y se llama **Ausente por todo el período de la bisemana**, que corresponde si la persona informante está ausente por un período igual o mayor a la bisemana correspondiente, más la semana de prórroga para recuperar las pendientes, pero que residen en la vivienda seleccionada.

- **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.

En la Encuesta Continua de Empleo, además de utilizar la gran mayoría de los resultados mencionados anteriormente también existen otros que por el momento no se utilizan en otras encuestas, por ejemplo:

- **Realizada fuera de la bisemana:** Es cuando no se realizó la entrevista durante el período definido por Trabajo de Campo, pero se realiza mediante una cita fuera de ese período establecido. La persona supervisora tiene la obligación de reportar al Departamento de Trabajo de Campo este tipo de entrevistas, las cuales tienen el estatus de pendiente al momento de la primera visita que se realizó, pero pueden cambiar al estatus de completa al momento de realizar las visitas restantes.

- **Vivienda de uso temporal para fines diferentes a los de Habitación:** La vivienda se ha destinado temporalmente para algún negocio, oficina o almacén.

- **Establecimiento:** Se trata de un local comercial, una fábrica, un taller, entre otros; no corresponde a una vivienda individual.

- **Informante no calificado:** El informante no es apto para responder el cuestionario, ya sea por la edad (menor de 15 años) o por alguna razón no contemplada en el resultado de limitaciones de idioma, enfermedad, otros. Se debe indicar en las observaciones las razones del por qué se consideró como no calificado.

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 ÚNICAMENTE 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. Este tipo de entrevista no se pueden enviar al centro de llamadas, deben ser atendidas en campo.
- **Intento por teléfono por Covid 19:** Con la situación que se atraviesa actualmente por el Covid-19 y de acuerdo al protocolo sanitario y lineamientos brindados por el médico de la institución y las autoridades de salud, se toma como referencia las alertas para determinar las medidas a tomar para aplicar las entrevistas presenciales, y en caso que una persona tenga un diagnóstico positivo la entrevista tiene que ser telefónica.

Categoría	Clasificación	Medida para entrevista
Alerta Naranja	Baja	Entrevista presencial con mascarilla
	Media	Entrevista presencial con mascarilla y careta
	Alta	
Alerta Amarilla		Entrevista presencial
Caso positivo		Entrevista telefónica

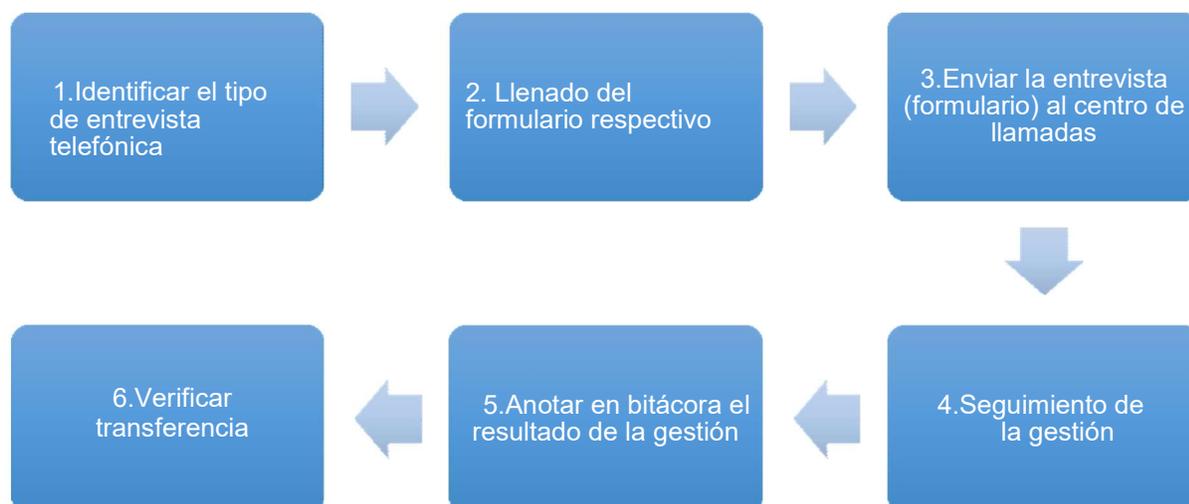
Lineamientos para enviar entrevistas al centro de llamadas (en caso que la operación estadística cuente con el):

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, y enviarlo al correo electrónico de pamela.rovira@inec.go.cr, además debe notificar por un mensaje de WhatsApp que envió el correo, esto para estar al pendiente y poder atender la solicitud con prontitud. 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 34. Proceso de rescate de entrevista por medio de operativo telefónico en oficina.



5.1.5 Tiempo de devoluciones del seguimiento del proceso de calidad, monitoreo y resolución de consultas

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.

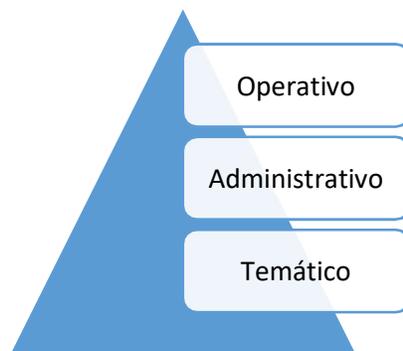
En caso que se le indique volver a revisar una entrevista porque requiere de correcciones o bien es necesario resolver algunas consultas que surgen por la información recolectada, usted debe atenderlas, corregirlas y volver a transferir las entrevistas dentro del tiempo establecido por supervisión general.

Por su parte, una herramienta utilizada para socializar información con los grupos de campo son los boletines, los cuales se detallan en la siguiente sección.

Boletines

Como parte del Proceso de Nivel 2. Revisión de la recolección, se utilizan los Boletines

como un elemento gráfico que guiará al personal de campo durante el proceso de recolección de la información, estos tienen como fin suministrar indicaciones, 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.

- Las siguientes imágenes corresponden a **Ejemplos** de los tipos de boletines:

Indicaciones Operativas



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

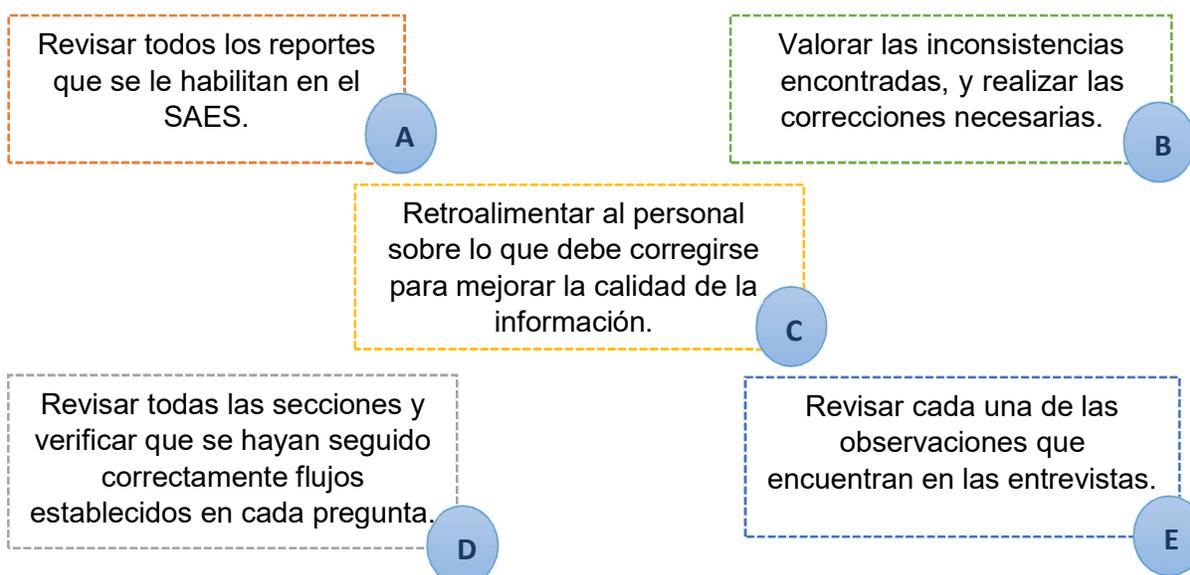
Instituto Nacional de Estadística y Censos Proceso de Recolección de Datos ENADIS		Supervisión General Boletín 1 - 10 de octubre de 2018
General 1.1		
<p>En primera instancia les deseamos un excelente inicio en el proceso de recolección de datos y agradecemos todo el esfuerzo y compromiso demostrado 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.

Encuesta: Es un método para recoger información sobre fenómenos sociales en donde la población de interés puede ser de humanos, de empresas, de fincas, etc., pero el contacto directo se hace con unidades de estudio (individuos, organizaciones, comunidades, etc.) a través de medios tan sistemáticos como los cuestionarios y los programas de entrevistas. La información se obtiene de una fracción representativa de la población objeto de estudio.

Tasa de respuesta: Porcentaje de entrevistas realizadas en relación a todos los casos elegibles. Es decir, relaciona el número de encuestas realizadas, ya sean completas o parciales, con el total de encuestas a realizar. Es decir,

$$(Completas + Incompletas)$$

$$(Completas + Incompletas + Rechazo + Ausente por todo el periodo de la encuesta + Informante no localizado +$$

$$Limitación de idioma, enfermedad o edad + Dificil acceso)$$

Bibliografía

Contraloría General de la República. (2011). *Reglamento de gasto de viaje y transporte para funcionarios públicos (viáticos) y sus anexos.*

<https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/leyes-reglamentos/reglamento-viaticos-2021.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/documetos-biblioteca-virtual/lyregla-interno2018_0.pdf

INEC. (2020). *Glosario de términos estadísticos.* http://www.inec.cr/sites/default/files/_book/index.html

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.* http://www.conversacionesnuevas.net/doce_destrezas.pdf

Sonoma State University. (2007). *Elementos del Trabajo Efectivo en equipo.* 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/documetos-biblioteca-virtual/lyley9694_0.pdf

Anexos

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.** Boleta de entrega de artículos
- **Anexo 3.** Boleta de devolución de artículos
- **Anexo 4.** Reglamento de Uso y Mantenimiento de Flotilla Vehicular
- **Anexo 5.** Manual de Uso Tarjeta Electrónica de Combustible
- **Anexo 6.** Documentos Administrativos
- **Anexo 7.** 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 16°.- 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 65° 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 17°.- 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. En cualesquiera de los casos de excepción, los gastos de hospedaje deben ser justificados por el funcionario.

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

- a) Desayuno: ₡ 3.500,00
- b) Almuerzo: ₡ 5.000,00
- c) Cena: ₡ 5.000,00

(Así modificado por Resolución número R-DC-00095-2021 de las trece horas del doce de octubre de dos mil veintiunos, publicada en La Gaceta No 207 del 27 de octubre de 2021).

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	20 000
Guatuso	San Rafael	13 000
Los Chiles	Los Chiles	13 400
Orotina	Orotina	15 000
San Carlos	Ciudad Quesada	16 500
	Florencia	16 500
	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	16 000
CARTAGO		
Cartago	Cartago	19 800
Turrialba	Turrialba	14 500
HEREDIA		
Heredia	Heredia	20 000
Sarapiquí	Puerto Viejo	15 700
	La Virgen	12 000
GUANACASTE		
Liberia	Liberia	20 600
Abangares	Las Juntas	14 200
Bagaces	Bagaces	15 800
	Fortuna	15 800
	Guayabo	15 800
Cañas	Cañas	15 500
Carrillo	Filadelfia	15 000
Hojancha	Hojancha	13 800
La Cruz	La Cruz	17 500
Nandayure	Ciudad Carmona	12 000
Nicoya	Nicoya	15 600
Santa Cruz	Santa Cruz	16 400
Tilarán	Tilarán	15 000

PUNTARENAS		
Puntarenas	Puntarenas	25 300
	Jicaral	12 100
	Paquera	13 200
	Monteverde	17 000
	Cóbano	13 200
	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	15 600
	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	14 700
	Cahuita	14 800
	Puerto Viejo	18 000
	Sixaola	13 600

(Así modificado por Resolución número R-DC-00095-2021 de las trece horas del doce de octubre de dos mil veintiuno, publicada en La Gaceta N° 207 del 27 de octubre de 2021).

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 ¢15.600,00 contra la presentación de la respectiva factura.

(Así modificado por Resolución número R-DC-00095-2021 de las trece horas del doce de octubre de dos mil veintiuno, publicada en La Gaceta No 207 del 27 de octubre de 2021).

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 21°. — Justificantes de gastos. Para el reconocimiento de los gastos de hospedaje la Administración requerirá del funcionario la presentación de facturas, las cuales podrán ser emitidas a nombre del funcionario o de la Institución. Los gastos de alimentación y pasajes de transporte público colectivo no requerirán la presentación de la factura correspondiente, salvo en aquellos casos y oportunidades en que este Reglamento así lo establece o cuando la Administración activa lo requiera, en cuyo caso solo se reconocerá el monto establecido en dicho comprobante hasta el límite establecido en el presente reglamento, siempre y cuando, en este último caso, así lo haya dispuesto de manera previa, formal y general.

(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 22°.- Gastos de transporte durante las giras. Cuando el funcionario necesite utilizar los servicios de transporte público colectivo, el reconocimiento de ese pago se hará de acuerdo con la tarifa autorizada por el organismo regulador correspondiente. La utilización de servicios de taxi

al inicio, durante o finalización de una gira debe ser regulada, en forma previa, formal y general por la Administración activa, de lo contrario no procede su pago.

Artículo 23°.- Reconocimiento de gastos de mantenimiento y reparación de vehículos de la institución. Los funcionarios que viajen en misión oficial, en vehículos de la institución para la que laboran, podrán cobrar los gastos en que ellos incurran por reparaciones menores, combustible y lubricantes, así como cualquier otra erogación relacionada con la circulación del vehículo que hayan debido realizar para el cabal cumplimiento de sus funciones. En tales casos, el reconocimiento de las cuentas solamente podrá hacerse contra la presentación de las respectivas facturas.

Artículo 24°.- Reconocimiento de gastos cuando el lugar de destino coincide con el de su domicilio o de su trabajo. Cuando el funcionario o empleado deba trabajar eventualmente en el mismo lugar donde está su domicilio, no se cubrirá gasto alguno. Cuando deba laborar en cualquier lugar cercano a su domicilio o al lugar en que normalmente trabaja y, en ambos casos, exista facilidad de transporte, se reconocerá únicamente el gasto de traslado.

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. 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, 20, 27 y 28

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.

a) **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:

- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.

- e) Utilizar indebidamente los cupones de combustibles, los lubricantes, las herramientas, los repuestos y demás suministros, accesorios, materiales y equipos que hayan sido asignados.
- f) Utilizar el vehículo para actividades del proceso político-electoral, situación que se encontrará sujeta a la suscripción de convenios interinstitucionales.
- g) Utilizar las placas y demás distintivos del INEC, en vehículos que no sean de la flotilla institucional.
- h) Adherir a los vehículos rótulos que no sean oficiales.
- i) 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.
- j) 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.
- k) 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.
- l) Guardar el vehículo en su residencia y otro lugar no autorizado.

ARTÍCULO 27: Deberes y responsabilidades de los usuarios del servicio de transporte. Serán deberes y responsabilidades de los usuarios del servicio de transporte, las siguientes:

- a) Conocer y cumplir las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.
- b) Portar el carné que lo identifica como usuario del servicio de transporte del INEC.
- c) Hacer uso de los servicios de transporte en situaciones plenamente justificadas y por razón del desempeño de las labores, servicios o actividades que presta al INEC.
- d) Mantener una actitud de respeto para las otras personas que viajan dentro del vehículo y las que se encuentren fuera de él.
- e) Informar al Encargado de Transportes, cualquier irregularidad que observe en el transcurso del servicio, así como la forma de conducir del Conductor.

ARTÍCULO 28: Prohibiciones de los usuarios del servicio de transporte. Serán prohibiciones de los usuarios del servicio de transporte, las siguientes:

- a) Obligar al Conductor a continuar operando el vehículo cuando se vea en la necesidad de detener la marcha debido a un posible desperfecto mecánico o razones climáticas que así lo exijan, o bien, cuando el Conductor, demuestre cansancio o salud quebrantada.
- b) Exigir la conducción del vehículo a una velocidad mayor o menor de la permitida en la zona. En el primer caso no podrá aducirse urgencia en el servicio.
- c) Perturbar al Conductor cuando se encuentra en movimiento el vehículo.

Anexo 3. 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 Nacional 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 **¢29 000 colones**,

en caso de ser necesario podrá realizarlo en dos tractos. (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: Tendrá un límite máximo de **¢ 400 000 colones, no hay restricción de usos al mes**, solamente el monto ya mencionado.

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:

1. 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).
2. Presentar la respectiva denuncia de robo ante el Organismo de Investigación Judicial (cuando así corresponda).
3. 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.
4. 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 4. Boletas de materiales

4.1 Entrega de artículos

	PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS BOLETA DE ENTREGA DE ARTÍCULOS	Código:	XXXX
		Versión:	1.0
		Fecha a partir de:	00/0/00

Supervisor (a): _____

Fecha: _____

Con el propósito de facilitarle su trabajo para Nombre del proyecto se le entregan los siguientes artículos en buen estado, además de papelería. Y por último, se le entregan los siguientes activos en buen estado y con sus respectivos accesorios:

Material	Cantidad	Marcar si está completo o falta		Observaciones
		Completo	Falta	
Materiales generales				
Bloqueador Solar	1			
Bolsas Basura	5			
Bolsos para tablet	3			
Botiquín	1			
Caja Plástica	1			
Cartapacios	5			
Chalecos	3			Uno por persona entrevistadora
Duos	1			
Foco	1			
Gafete	4			Uno por integrante
Gorras	3			Uno por integrante
Inversor Cobra	1			
Kit de Prevención	5			
Kit de limpieza vehículo	1			
Lanyards	4			Uno por integrante
Magnéticos	2			
Maletín Supervisor	1			
Mangas para chofer	1			
Paraguas	2			
Regleta	1			
Repelente	1			
Sobres de manila	5			Según se requiera
Tarjeta de Recarga	2			
Papelería				
Cartas	166			Según carga de trabajo
Cuestionarios Hogar	12			Según se requiera
Cuestionarios Individuales	24			Según se requiera
Solicitud de Entrevistas	50			
Bitácoras	2			
Block notas INEC	20			Según disponibilidad
Comprobantes de pago	25			Mínimo 5 (depende del lugar de trabajo)
Equipo				
Celular Huawei Ascend Y210/LG Stylus 3 con batería, cable USB, cargador, manos libre, micro SD	1			

Observaciones:

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.

Persona Encargada de Materiales _____

Supervisor (a) _____

La boleta anterior es utilizada por algunos proyectos, en el caso de la Encuesta Continua de Empleo se entregan materiales mensualmente, para ello las personas supervisoras hacen la solicitud correspondiente de los artículos que requieren.

Un ejemplo de dicha solicitud es la siguiente:

Supervisor (a):	
Sucursal:	Liberia
# Guía:	
Material	Cantidad
Caja de guantes	1
Toallas desinfectantes	4
Bloqueador solar	1
Alcohol gel	4
Bolsas pequeñas (9U)	4
Calendarios	200
Brochures	24
Lapicero negro	6

4.2 Devolución de artículos

 PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS BOLETA DE DEVOLUCIÓN DE ARTÍCULOS	Código:	XXXX
	Versión:	1.0
	Fecha a partir de:	00/0/00

Supervisor (a): _____

Fecha: _____

Con la finalización de la Encuesta Nacional de Hogares, se devuelven los siguientes materiales en buen estado, además de la papelería sobrante y los activos en buen estado, con sus respectivos accesorios:

Marcar si está completo o falta

Material	Cantidad	Completo	Falta	Observaciones
Materiales generales				
Alcohol en Gel	1			
Bloqueador Solar	1			
Bolsas Basura	5			
Bolsos para tablet	3			
Botas	1			
Botiquín	1			
Caja Plástica	1			
Cartapacios	5			
Chalecos	4			Uno por persona entrevistadora
Duos USB	1			
Foco	1			
Gafete	5			Uno por integrante
Gorras	4			Uno por integrante
Inversor Cobra	1			
Lanyards	5			Uno por integrante
Magnéticos	2			
Maletín Supervisor	1			
Pala	1			
Paraguas	1			
Regleta	1			
Repelente	1			
Tarjeta de Recarga	1			
Papelería				
Cartas				
Cuestionarios Hogar				
Cuestionarios Individuales				
Bitácoras				
Block notas INEC				
Instructivo Entrevistador				
Instructivo Supervisión				
Solicitud de Entrevistas				
Equipo				
Tablet Samsung SM-T561M con cargador, cable USB, micro SD	4			Uno por persona entrevistadora y una de supervisión
Celular Huawei Ascend Y210/LG Stylus 3 con batería, cable USB, cargador, manos libre, micro SD	1			
Computadora Portátil con cargador, mouse	1			

Artículos Faltantes:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Explicación

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Firma Supervisor(a)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Observaciones:

Encargada Materiales

Supervisor (a)

Anexo 5. Tareas cierre operativo

Al finalizar la recolección de datos en campo de un proyecto que no es continuo generalmente se realiza una lista de tareas con el fin de agilizar el proceso de cierre, cabe señalar que estas pueden variar de un proyecto a otro. La lista se les facilita a las personas supervisoras a través de un boletín operativo.

Tareas	
1	Para los casos que aplique, se solicita realizar el pago del hotel de manera previa (puede ser el día antes). Tener especial cuidado con los números de factura de liquidaciones
2	Realizar las devoluciones de dinero de viáticos, por los canales oficiales del mismo día que regresan de la gira
3	Imprimir las liquidaciones y enviarlas debidamente firmadas en sobres, con la respectiva información en la parte exterior del mismo
4	Se autoriza e insta que el personal entrevistador y supervisor no llegue hasta el INEC y se quede de camino
5	El personal entrevistador debe entregar al supervisor/a: Los materiales y equipo (tableta, chaleco, bolso para la tableta, gafete, lanyard, gorra y los suministros nuevos o que no se hayan utilizado), el personal entrevistador puede dejar el instructivo
6	El personal supervisor debe coordinar y organizar el envío de los materiales y documentos administrativos con el chofer. En la oficina habrán personas para asistir la entrega
7	El personal supervisor deberá enviar un correo a su respectivo supervisor general con copia a la compañera Pamela Rovira, donde se indique que se envía el material y el equipo y de la misma manera especificar los accesorios de cada Tablet según los integrantes del grupo (activo, microSD, capacidad de microSD, cargador, etc.)
8	Consideraciones para la devolución de vehículos: 1. Dejar el tanque de combustible lleno al momento de llegar al INEC 2. Limpios externa e internamente, hasta donde sea posible 3. Sin material INEC o artículos personales o funcionarios/as 4. Con herramientas y accesorios con los que fueron entregados por parte del reta 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)
9	El personal entrevistador y chofer deberá completar las evaluaciones el día indicado (se les hará llegar el formulario en línea)
10	Se les recuerda completar el formulario de evaluación de hospedaje
11	Se enviará el plan de trabajo para el personal supervisor que será desde teletrabajo y en algunos casos se solicitará apoyo en oficina
12	Supervisión general comunicará la hora de regreso y llegada al INEC, de cada equipo de trabajo la cual se deberá respetar para colaborar con la logística. Cualquier situación imprevista, comunicarlo de inmediato a supervisión general.

Anexo 6. Normas de uso del chat WhatsApp

Objetivo del chat: Agilizar la comunicación entre las personas integrantes del equipo de trabajo del Proceso Recolección de Datos.

Alcance:

1. De parte del equipo de trabajo: Exponer situaciones de atención concreta a requerimientos comunes para desarrollar el trabajo de manera eficiente y oportuna.
2. De parte del equipo de oficina: Atender situaciones expuestas e informar sobre situaciones puntuales y concretas.
3. Se entiende como una herramienta adicional de comunicación, y no sustituye la comunicación por otros medios formales.
4. Aplica para todas las personas participantes en el chat, inclusive de otras unidades o procesos.

Normas generales

1. Utilizar el chat únicamente para los fines específicos de trabajo.
2. Las personas participantes del chat serán únicamente personas funcionarias de la institución.
3. El personal de oficina se encargará de validar las personas participantes.
4. No se permitirá ninguna expresión discriminatoria de parte de cualquier participante.
5. El horario de intervención y uso del chat será durante la jornada de trabajo de la persona.
6. Se podrá utilizar el chat fuera de horario de trabajo únicamente para situaciones de emergencia.
7. Se respetarán los canales de comunicación y el rol de las personas para dar respuesta.
8. Los casos específicos, se atenderán por privado y no será necesario responde que se está atendiendo por privado.
9. Se dará un tiempo prudencial, para dar respuesta a las consultas generales que se planteen en el chat.
10. Se insta a que los temas y consultas específicas sean consensuadas con supervisión general.
11. Que los mensajes de cada intervención contengan aspectos básicos de comunicación, como: definir: si es consulta o comentario, a quien va dirigido, que se solicita, plazos, argumento, afectación o beneficio esperado.

Anexo 7. Documentos Administrativos

7.1 Liquidación de viáticos / Instrucciones de llenado

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.

Indicaciones de Entrega

- Una vez que finalice la primera gira, se deben liquidar inmediatamente los viáticos utilizados, 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 con la persona encargada de los viáticos del proyecto para que esta gestione con Tesorería la devolución o solicitud del monto que difiere.
- Cada persona es responsable del correcto llenado y revisión del documento de liquidación (cada integrante del grupo debe revisarlo detalladamente), así como de su entrega oportuna, el personal de oficina colaborará con la revisión del documento.
- 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 resultan en una demora en el pago oportuno de los viáticos para salir a campo.

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 del INEC o un centro operativo, es decir, cuando no están de gira, sin embargo, hay proyectos que utilizan esta para los grupos que están de gira también.

La otra fórmula 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.

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
1	Nombre del funcionario y cédula de identidad	Nombre completo con los dos apellidos, cédula como se registra en el documento de identidad (Revisar bien que estos datos estén correctos)
2	Fecha de liquidación	Fecha en la que se presenta el documento de liquidación
3	Departamento o Sección	Se selecciona el nombre del proyecto (revisar que sea el correcto)
4	Motivo de viaje	Anotar "Recolección de Datos Nombre del Proyecto " SP ###
5	Inicio del viaje	Lugar: Mercedes, Montes de Oca (INEC)/ O bien el punto de encuentro donde dio inicio el viaje Fecha: de inicio de la gira Hora: primera hora de salida durante la gira desde el INEC/ punto de encuentro NOTA: los valores de fecha y hora deben coincidir con los registros diarios que aparecen más adelante
6	Término de viaje	Lugar: Mercedes, Montes de Oca (INEC)/ O bien el punto de encuentro donde finalizó el viaje Fecha: de fin de la etapa de campo Hora: hora de llegada al INEC/ punto de encuentro donde término la gira NOTA: los valores de fecha y hora deben coincidir con los registros diarios que aparecen más adelante
7	Cargo que desempeña	Según corresponda: Técnico A (por lo general personas supervisoras), Asistente Administrativo (entrevistadores y entrevistadoras), Operador de Equipo Móvil (chofer).
8	Fecha	Para cada día laborado en la etapa de recolección de Datos y que corresponde pago de viáticos.
9	Localidad Visitada	Se especifica cada localidad visitada durante cada día. Cuando es una gira se especifica la localidad de hospedaje de cada día.
10	Origen de la Gira	Hora de Salida: corresponde a la hora de salida desde el INEC/ punto de encuentro Es decir, cuando salen del INEC/punto de encuentro 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/punto de encuentro</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. <i>*Las horas deben ser anotadas en formato militar</i>

11	Destino de la Gira	<p>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 registra la hora en la que el primer día llegaron al destino, si hacen cambio de localidad de hospedaje también se registra la hora de llegada a estas.</p> <p>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.</p> <p><i>*Las horas deben ser anotadas en formato militar</i></p>
12	Desayuno, Almuerzo, Cena, Hospedaje	<p>Anotar los montos que apliquen según Tabla de Viáticos Actualizada de la Contraloría General de la República. Revisar horas de trabajo para determinar cuáles rubros aplican. <u>Consultar Unidad 4, específicamente el punto 4.1</u></p> <p>OJO: Revisar que los montos no se dupliquen para un mismo día, en especial para cuando se cambia de localidad de hospedaje a otra en la fase de la gira</p>
13	Número de Factura	<p>De la factura de hospedaje. Se repite tantas veces como días se hospede el grupo en un mismo lugar. Si se hace cambio de localidad o de hotel, se anota el nuevo número de factura en los días correspondientes a ese nuevo hospedaje/localidad.</p> <p>Es el consecutivo de la factura electrónica, hay que tener cuidado de no confundirlo con otros códigos que pueden traer las facturas.</p>
14	Total (columna extremo derecho)	Se suman los totales (desayuno + almuerzo + cena + hospedaje) para cada una de las filas
15	Totales (parte inferior)	Subtotales para cada una de las columnas: desayuno, almuerzo, cena, hospedaje. Y gran total para todos los montos de viáticos.
16	Valor en letras	Valor en letras del gran total para todos los montos de viáticos.
17	Revisado por (Nombre completo)	Lo firma la persona que revisa la liquidación en oficina.
18	Firma del funcionario	Firma de la persona funcionaria que debe liquidar
19	Autorizado por/ Aprobado por	Nombre y firma de las jefaturas correspondientes
20	V° B° Coord. Unidad de Finanzas	Firma la persona encargada de la Coordinación de la Unidad de Finanzas

NOTA 1

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

- Factura de Hospedajes utilizados: **Individual**
- Al reverso de la factura se debe anotar:
 - Nombre completo de la persona funcionaria.
 - Número de cédula.
 - Firma.
 - Nombre del proyecto y año.

Liquidación automatizada individual de gastos de viaje en el interior del país (ejemplo cuando se sale de gira)

		PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA LIQUIDACIÓN AUTOMATIZADA DE GASTOS DE VIAJE EN EL INTERIOR DEL PAÍS				Código:	FINA-PRES-FO-13				
						Versión:	6.0				
						Rige a partir de:	1/1/2022				
Nombre del Funcionario: Rebeca Monge Solorzano 1			Fecha de liquidación: 6 de abril de 2022 2								
Cédula de Identidad: 502340576 1			Departamento o Sección: Encuestas Especiales (ENUT) 3								
Motivo de viaje: Recolección de datos en campo Encuesta Nacional del Uso del Tiempo 2022 4											
Inicio del Viaje: Mercedes, Montes de Oca 5 Lugar		28 de marzo de 2022 Fecha			8:15 a. m. Hora						
Término de viaje: Mercedes, Montes de Oca 6 Lugar		6 de abril de 2022 Fecha			11:05 a. m. Hora						
Cargo que desempeña: Técnico A 7											
Fecha:	Localidad Visitada	Origen de la gira		Destino de la Gira		Desayuno	Almuerzo	Cena	Hospedaje	N° Factura	Total
		Salida	Regreso	Llegada	Salida						
28/3/2022	La Fortuna	8:15 a. m.		11:30 a. m.			5 000	5 000	19 700,00	9847	29 700,00
29/3/2022	La Fortuna					3 500	5 000	5 000	19 700,00	9847	33 200,00
30/3/2022	La Fortuna					3 500	5 000	5 000	19 700,00	9847	33 200,00
31/3/2022	La Fortuna					3 500	5 000	5 000	19 700,00	9847	33 200,00
1/4/2022	La Fortuna					3 500	5 000	5 000	19 700,00	9847	33 200,00
2/4/2022	La Fortuna		2:30 p. m.	10:30 a. m.		3 500	5 000				8 500,00
4/4/2022	La Fortuna	8:30 a. m.		11:35 a. m.			5 000	5 000	19 700,00	9880	29 700,00
5/4/2022	La Fortuna					3 500	5 000	5 000	19 700,00	9880	33 200,00
6/4/2022	La Fortuna		11:05 a. m.	8:00 a. m.		3 500					3 500,00
8	9	10	11	12			13	14			
TOTALES						24 500	40 000	35 000	137 900,00	15	237 400,00
Valor en letras: DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS COLONES 16											
Revisado por (Nombre completo): 17			Fecha (dd/mm/aa):								
Declaro bajo juramento que lo arriba expuesto es una relación correcta de los gastos incurridos en asuntos oficiales. 18 Firma del Funcionario						Autorizado por : Lic. Greivin Chavarria Alvarado Nombre Sub Programa Presupuestario Encargado (a) 19 Firma					
Vº Bº Coord. Unidad de Finanzas Licda. Lilliana Carvajal B. Nombre 20 Firma						Aprobado por: Msc. Giselle Arguello Venegas Nombre Programa Presupuestario Encargado (a) Firma					

NOTA: Los archivos se pueden actualizar constantemente, por lo que se debe consultar el Listado Maestro

Liquidación automatizada individual de gastos de viaje en el interior del país (ejemplo cuando se trabaja en GAM/sin hospedaje)

		PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA LIQUIDACIÓN AUTOMATIZADA DE GASTOS DE VIAJE EN EL INTERIOR DEL PAÍS						Código:	FINA-PRES-F0-13		
								Versión:	6.0		
								Rige a partir de:	1/1/2022		
Nombre del Funcionario: Rebeca Monge Solorzano 1				Fecha de liquidación: 11 de julio de 2022 2							
Cédula de Identidad: 502340576 1				Departamento o Sección: Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) 3							
Motivo de viaje: Recolección de datos en campo Encuesta Nacional de Hogares 2022 4											
Inicio del Viaje:		Mercedes, Montes de Oca 5 Lugar		7 de julio de 2022 Fecha		10:10 a. m. Hora					
Término de viaje:		Mercedes, Montes de Oca 6 Lugar		10 de julio de 2022 Fecha		8:15 p. m. Hora					
Cargo que desempeña: Técnico A 7											
Fecha:	Localidad Visitada	Origen de la gira		Destino de la Gira		Desayuno	Almuerzo	Cena	Hospedaje	N° Factura	Total
		Salida	Regreso	Llegada	Salida						
7/7/2022	Alajuela	10:10 a. m.	8:00 p. m.	10:45 a. m.	7:20 p. m.	5 000	5 000				10 000,00
8/7/2022	Alajuela	10:00 a. m.	8:05 p. m.	10:35 a. m.	7:30 p. m.	5 000	5 000				10 000,00
9/7/2022	Alajuela	10:05 a. m.	8:10 p. m.	10:40 a. m.	7:35 p. m.	5 000	5 000				10 000,00
10/7/2022	Alajuela	9:35 a. m.	8:15 p. m.	10:05 a. m.	7:40 p. m.	5 000	5 000				10 000,00
8	9	10	11	12		13	14			15	
TOTALES						-	20 000	20 000	-		40 000,00
Valor en letras: CUARENTA MIL COLONES 16											
Revisado por (Nombre completo): 17				Fecha (dd/mm/aa):							
Declaro bajo juramento que lo arriba expuesto es una relación correcta de los gastos incurridos en asuntos oficiales.						Autorizado por : Lic. Greivin Chavarria Alvarado Nombre					
Firma del Funcionario 18						Sub Programa Presupuestario Encargado (a) 19 Firma					
Vº Bº Coord. Unidad de Finanzas Licda. Lilliana Carvajal B. Nombre 20						Aprobado por: Msc. Giselle Arguello Venegas Nombre					
Firma						Programa Presupuestario Encargado (a) Firma					

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

	Campo	Descripción
1	Información básica de los funcionarios	<p>Nombre completo con los dos apellidos, cédula como se registra en el documento de identidad, cargo que desempeña según corresponda: Técnico A (por lo general personas supervisoras), Asistente Administrativo (entrevistadores y entrevistadoras), Operador de Equipo Móvil (chofer). (Revisar bien que estos datos estén correctos)</p> <p>En cada línea (1-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.</p> <p>Las filas 1-B; 2-B; 3-B; 4-B; 5-B, se deben llenar en caso que el grupo haga traslado de hotel.</p> <p>Nota: si la línea 1 se le da a Patricia, por ejemplo todo lo concerniente con Patricia va en línea 1</p>
2	Fecha de liquidación	Fecha en la que se presenta el documento de liquidación
3	Localidad visitada	Anote el nombre de la localidad que visito
4	Departamento o Sección	Se selecciona el nombre del proyecto (revisar que sea el correcto)
5	Motivo de viaje	Anotar "Recolección de Datos Nombre del Proyecto " SP ###
6	Inicio del viaje	<p>Lugar: Mercedes, Montes de Oca (INEC)/ O bien el punto de encuentro donde dio inicio el viaje</p> <p>Fecha: de inicio de la gira</p> <p>Hora: primera hora de salida durante la gira desde el INEC/ punto de encuentro</p> <p>NOTA: los valores de fecha y hora deben coincidir con los registros diarios que aparecen más adelante</p>
7	Término de viaje	<p>Lugar: Mercedes, Montes de Oca (INEC)/ O bien el punto de encuentro donde finalizó el viaje</p> <p>Fecha: de fin de la etapa de campo</p> <p>Hora: hora de llegada al INEC/ punto de encuentro donde término la gira</p> <p>NOTA: los valores de fecha y hora deben coincidir con los registros diarios que aparecen más adelante</p>
8	Detalle de inicio y finalización de gira de la localidad visitada, por funcionario	<p>Fecha: Período de la gira, cuando inicio y cuando finalizó.</p> <p>Localidad: Se especifica la localidad de hospedaje visitada. Si se hace cambio de localidad o de hospedaje, se puede anotar en la línea B.</p>
9	Origen de la Gira	<p>Hora de Salida: corresponde a la hora de salida <u>desde el INEC/ punto de encuentro</u></p> <p>Hora de Regreso: corresponde a la hora de <u>regreso de la localidad visitada al INEC (la hora en que se llega al INEC/punto de encuentro)</u></p> <p><i>*Las horas deben ser anotadas en formato militar</i></p>
10	Destino de la Gira	<p>Hora de Llegada: corresponde a la <u>hora de llegada a la localidad visitada</u>, si hacen cambio de localidad de hospedaje también se registra la hora de llegada a esta nueva, en la línea B.</p> <p>Hora de Salida: corresponde a la <u>hora de partida de la localidad de hospedaje hacia el INEC</u>, al término de la gira, o bien cuando sale de una localidad de hospedaje para trasladarse a otra.</p> <p><i>*Las horas deben ser anotadas en formato militar</i></p>

11	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. <u>Consultar Unidad 4, específicamente el punto 4.1, se deben sumar por persona el total de cada tiempo de alimentación y de noches de hospedaje que corresponde.</u> 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
12	Número de Factura	De la factura de hospedaje. Si se hace cambio de localidad o de hotel, se anota el nuevo número de factura en la línea B. Es el consecutivo de la factura electrónica, hay que tener cuidado de no confundirlo con otros códigos que pueden traer las facturas.
13	Total (columna extremo derecho)	Se suman los totales (desayuno + almuerzo + cena + hospedaje) para cada una de las filas
14	Totales (parte inferior)	Subtotales para cada una de las columnas: desayuno, almuerzo, cena, hospedaje. Y gran total para todos los montos de viáticos.
15	Valor en letras	Valor en letras del gran total para todos los montos de viáticos.
16	Revisado por (Nombre completo)	Lo firma la persona que revisa la liquidación en oficina.
17	Cuadro Resumen	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.
18	Firma de los funcionarios	Firma de las personas funcionarias que deben liquidar, en el mismo orden que fueron anotadas en el punto 1 (Nombre de los Funcionarios)
20	V° B° Coord. Unidad de Finanzas	Firma la persona encargada de la Coordinación de la Unidad de Finanzas
21	Autorizado por/ Aprobado por	Nombre y firma de las jefaturas correspondientes

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.

NOTA: Los archivos se pueden actualizar constantemente, por lo que se debe consultar el Listado Maestro

		PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA LIQUIDACIÓN AUTOMATIZADA GRUPAL DE GASTOS DE VIAJE EN EL INTERIOR DEL PAÍS				Código:	FINA-PRES-FO-17																														
						Versión:	6.0																														
						Rige a partir de:	1/1/2022																														
1. Información básica de los funcionarios																																					
Cantidad	Nombre de los Funcionarios:	N° Cédula:	Cargo que desempeña:	Fecha de liquidación:	26 de abril de 2022																																
1.	Patricia Sanchez Oviedo	101980367	Chofer	Localidad Visitada:	Tilarán																																
2.	Manuel Solís Benavides	206780324	Asistente Administrativo																																		
3.	Isabela Castro Blanco	302340567	Asistente Administrativo																																		
4.	Joaquín Muñoz González	503210456	Asistente Administrativo																																		
5.																																					
				Departamento o sección:	Encuesta Nacional de Microempresas y Hogares (ENAMEH)																																
Motivo del Viaje: Recolección de datos de campo (ENAMEH) SP305																																					
Inicio del Viaje:																																					
		Mercedes, Montes de Oca		18 de abril de 2022	8:00:00 a. m.																																
		Lugar		Fecha	Hora																																
Término del viaje:																																					
		Mercedes, Montes de Oca		26 de abril de 2022	3:10:00 p. m.																																
		Lugar		Fecha	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 *																														
			Origen de la gira		Destino de la Gira		Desayuno	Almuerzo	Cena	Hospedaje	Factura N°	Total																									
Cantidad	Fecha de Inicio y Final	Localidad Visitada	Salida	Regreso	Llegada	Salida																															
1-A	18/04/22 al 26/04/22	Tilarán	10:45 a. m.	12:20 p. m.	3:10 p. m.	8:00 a. m.	28 000	45 000	40 000	120 000,00	106	233 000,00																									
1-B												-																									
2-A	18/04/22 al 26/04/22	Tilarán	10:45 a. m.	12:20 p. m.	3:10 p. m.	8:00 a. m.	28 000	45 000	40 000	120 000,00	107	233 000,00																									
2-B												-																									
3-A	18/04/22 al 26/04/22	Tilarán	10:45 a. m.	12:20 p. m.	3:10 p. m.	8:00 a. m.	28 000	45 000	40 000	120 000,00	108	233 000,00																									
3-B												-																									
4-A	18/04/22 al 26/04/22	Tilarán	10:45 a. m.	12:20 p. m.	3:10 p. m.	8:00 a. m.	28 000	45 000	40 000	120 000,00	109	233 000,00																									
4-B												-																									
5-A												-																									
5-B												-																									
TOTALES							112 000	180 000	160 000	480 000,00		932 000,00																									
Valor en letras: NOVECIENTOS TREINTA Y DOS MIL COLONES EXACTOS																																					
Revisado por (Nombre completo):							Fecha (dd/mm/aa):																														
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							Cuadro Resumen																														
1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ Firma de los Funcionarios							<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>N° Desayuno</th> <th>N° Almuerzos</th> <th>N° Cenas</th> <th>N° Hospedajes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Costo en €</td> <td>3 500</td> <td>5 000</td> <td>5 000</td> <td>15 000</td> </tr> <tr> <td>Cantidad</td> <td>32,0</td> <td>36,0</td> <td>32,0</td> <td>32,0</td> </tr> <tr> <td>Subtotales</td> <td>112 000</td> <td>180 000</td> <td>160 000</td> <td>480 000,00</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td colspan="3"></td> <td>€ 932 000</td> </tr> </tbody> </table>						Descripción	N° Desayuno	N° Almuerzos	N° Cenas	N° Hospedajes	Costo en €	3 500	5 000	5 000	15 000	Cantidad	32,0	36,0	32,0	32,0	Subtotales	112 000	180 000	160 000	480 000,00	Total				€ 932 000
							Descripción	N° Desayuno	N° Almuerzos	N° Cenas	N° Hospedajes																										
							Costo en €	3 500	5 000	5 000	15 000																										
							Cantidad	32,0	36,0	32,0	32,0																										
							Subtotales	112 000	180 000	160 000	480 000,00																										
Total				€ 932 000																																	
Autorizado por:						Lic. Greivn Chavarria																															
						Nombre																															
Sub Programa Presupuestario																																					
Encargado (a)						Firma																															
Aprobado por:						MSC. Guiselle Arguello Venegas																															
						Nombre																															
Programa Presupuestario																																					
Encargado (a)						Firma																															
Vº Bº Coord. Unidad de Finanzas																																					
Licda. Lilliana Carvajal Benavides																																					
Coordinadora de Unidad																																					
Cargo que ocupa							Firma																														

7.2 Llenado de Horas Extras

De acuerdo a lo visto en la Unidad 4, específicamente en el punto 4.2.6, cuando se realiza tiempo extraordinario es necesario que al finalizar cada mes laborado se haga el procedimiento correspondiente para presentar la liquidación de este tiempo, y así se realice su pago correspondiente.

AL trabajar en campo se tienen que llenar dos documentos, uno es el *Control de horario laborado*, que es para uso grupal y control de oficina, y el formulario del *Reporte de tiempo laborado*, los cuales a continuación se detalla el llenado correcto de los mismos.

7.2.1 Control de horario laborado

Este es un archivo que el Proceso de Recolección de Datos le facilitará y tendrá que completarlo diariamente para llevar registro y control de las horas laboradas, debe registrar el tiempo de cada miembro del equipo.

Instrucciones de llenado:

Campo		Descripción
1	Mes Funcionario	Se anota mes trabajado y nombre de la persona funcionaria (generalmente la o el supervisor)
2	Nombre de funcionario, cédula, puesto	Datos de cada persona funcionaria integrante del grupo. El documento se va llenando por día, así que se anota una persona por fila.
3	Día y fecha	Al ser una línea para cada persona del grupo en cada celda se debe anotar el mismo día y fecha, y así para cada día laborado.
4	Hora entrada	Hora de ingreso en que fue convocada la persona. Todas las horas se anotan en formato militar
5	Hora salida	Hora a la que termina la jornada laboral, sea en el INEC, hotel o donde se quede de camino. Todas las horas se anotan en formato militar
6	Hora sencilla, Tiempo y medio, Horas dobles	Mediante una formula automática el documento llenara estas celdas según corresponda las horas extraordinarias laboradas.
7	Tiempo de cena	Si laboro 3 horas o más de tiempo extraordinario, debe seleccionar Sí , de lo contrario No .
8	Justificación de extra	Se selecciona o coloca la justificación del porque se tuvo que realizar tiempo extraordinario.
9	Tarea extra	Se anotan o seleccionan las tareas que se realizaron durante el tiempo extraordinario
10	Observaciones:	En caso que requiera anotar alguna situación particular puede hacerlo en este espacio.

Instructivo para personal supervisor en Encuestas a Hogares | INEC



Instituto Nacional de Estadística y Censos
Proceso de Recolección de Datos
Control de horario diario

1 MES JULIO
FUNCIONARIO _____

2 **3** **4** **5** **7** **8** **9** **10**

HORARIO:
Anotar en formato militar

Nombre funcionario	Cedula	Puesto	Día	Fecha	Hora Entrada	Hora Salida	Hora Sencilla	Tiempo y medio	Tiempo Doble	Tiempo de cena	Justificación de Extra	Tarea Extra	Observaciones
Montero Bogantes Manuel	4025602789	Técnico A	Lunes	04/enero	9:00	20:00		3:00		SI	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Rojas Cruz Juan	1021530456	Chofer	Lunes	04/enero	10:00	20:00		2:00		NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Zeledón Perez Marcela	501890321	A. Administrativo	Lunes	04/enero	10:00	20:00		2:00		NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Castro Mejía Paola	408520147	A. Administrativo	Lunes	04/enero	10:00	20:00		2:00		NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Hernández Mora Alberto	302560159	A. Administrativo	Lunes	04/enero	10:00	20:00		2:00		NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Montero Bogantes Manuel	4025602789	Técnico A	Martes	05/julio	10:00	20:00		2:00		NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Rojas Cruz Juan	1021530456	Chofer	Martes	05/julio	10:00	20:00		2:00		NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Zeledón Perez Marcela	501890321	A. Administrativo	Martes	05/julio	10:00	20:00		2:00		NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Castro Mejía Paola	408520147	A. Administrativo	Martes	05/julio	10:00	20:00		2:00		NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Hernández Mora Alberto	302560159	A. Administrativo	Martes	05/julio	10:00	19:30		1:30		NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Montero Bogantes Manuel	4025602789	Técnico A	Sábado	09/julio	9:00	16:00	7:00			NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Rojas Cruz Juan	1021530456	Chofer	Sábado	09/julio	9:00	16:00	7:00			NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Zeledón Perez Marcela	501890321	A. Administrativo	Sábado	09/julio	10:00	16:00	6:00			NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Castro Mejía Paola	408520147	A. Administrativo	Sábado	09/julio	9:00	16:00	7:00			NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	
Hernández Mora Alberto	302560159	A. Administrativo	Sábado	09/julio	9:00	15:30	6:30			NO	No se localizaron a los informantes en los hogares durante el tiempo ordinario y se requiere continuar en campo para completar la carga de trabajo asignada.	Trasladar al personal de campo para la recolección de datos	

7.2.2 Reporte de tiempo extraordinario laborado

El siguiente formulario es el utilizado para presentar las horas extras laboradas durante el mes, y así la Institución pueda proceder con el pago de las mismas, tome en cuenta que debe prestar mucha atención al detalle y revisar minuciosamente todos los datos del documento. Una vez que esté completo y revisador por cada integrante del grupo, cada persona tendrá que enviarlo desde su correo

Instrucciones de llenado del Formulario Digital:

La persona funcionaria debe enviar el formulario de tiempo extra digital desde su correo institucional.

	Campo	Descripción
1	Datos de la persona funcionaria	Nombre completo con los dos apellidos, cédula como se registra en el documento de identidad (Revisar bien que estos datos estén correctos) Periodo: Mes que corresponde el tiempo extraordinario laborado Área o proyecto: ACE/PRD Puesto que desempeña: Según corresponda: Técnico A (por lo general personas supervisoras), Asistente Administrativo (entrevistadores y entrevistadoras), Operador de Equipo Móvil (chofer). Programa presupuestario: Se selecciona de acuerdo al proyecto que se esté trabajando y al presupuesto que corresponda Justificación: Se debe anotar la razón del porqué fue necesario realizar tiempo extraordinario
2	Fecha	Se anota la fecha de cada día que realizo tiempo extraordinario
3	Día	Es el día de la semana que corresponde a la fecha en que trabajo el tiempo extraordinario
4	Hora entrada	Hora de ingreso en que fue convocada la persona. Todas las horas se anotan en formato militar
5	Hora salida	Hora a la que termina la jornada laboral, sea en el INEC, hotel o donde se quede de camino. Todas las horas se anotan en formato militar
6	Hora sencilla, Tiempo y medio, Horas dobles	Mediante una formula automática el documento llenara estas celdas según corresponda las horas extraordinarias laboradas.
7	Total de horas	Sumatoria de las horas extraordinarias laboradas durante todos los días
8	Firma de Coordinación de Unidad/Área y Firma de persona encargada del programa presupuestario	Firmas de las jefaturas correspondientes

Notas	Nombre para guardar y enviar el documento	<p>APELLIDO APELLIDO NOMBRE HE MES PROGRAMA PRESUPUESTARIO añomesdía</p> <p>AGUILARBÉRMUDEZELENA HE MARZO SP310 20220328</p> <p>Enviarlo en formato PDF a la persona supervisora general o bien a la persona encargada (según como se le indique).</p> <p>En caso de errores, se le devolverá con las respectivas correcciones.</p>
<p>Los archivos se pueden actualizar constantemente, por lo que se debe consultar el Listado Maestro</p>		

7.3 Comprobante de pago / Instrucciones de llenado

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, taxi o tren, que se liquidan en otra fórmula.

Indicaciones de Entrega

- El servicio recibido debe brindar factura timbrada o electrónica, y la misma se adjunta al comprobante de pago.
- En el caso de los peajes que se pagan en efectivo, se debe adjuntar cada ticket de pago (factura).
- Esta factura debe venir con la siguiente información anotada al dorso: Nombre completo de usuario, firma, cédula y nombre del proyecto, en caso de los **ticket o facturas de peajes adicionalmente debe añadir el número de placa del vehículo.**
- Se llena un comprobante por persona, por servicio utilizado.

Instrucciones de llenado:

	Campo	Descripción
1	Día / Mes / Año	Fecha en que se liquidan los montos
2	He recibido de	Nombre de la institución: Instituto Nacional de Estadística y Censos
3	La suma de	Colocar valor en letras y en números
4	Por concepto de pago	Marcar la casilla del servicio utilizado. Marcar solamente un servicio por comprobante.
5	Período comprendido	Indicar el período durante el cual fue recibido el servicio, en el siguiente formato: "dd/mm/aa al dd/mm/aa"
6	Nombre de quien prestó el servicio (Firma, Cédula y Teléfono o Dirección)	Nombre de la empresa o persona física que prestó el servicio. En caso que sea persona física debe anotar firma, cédula y teléfono o Dirección.
7	Nombre del funcionario, firma y cédula	Datos completos de la persona funcionaria que solicito el servicio
8	Vehículo placa N°	Solo aplica en gastos relacionados con el vehículo (por ejemplo, peajes).
9	Motivo de viaje	Descripción del proyecto, para este caso "Recolección de datos y el nombre del proyecto más el año)

Comprobante con factura electrónica o timbrada

Instrucciones de llenado:

		Área Administración y Finanzas Unidad Finanzas		N° 13910							
2		Comprobante de Pago		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>29</td> <td>04</td> <td>2019</td> </tr> </tbody> </table> 1		Día	Mes	Año	29	04	2019
Día	Mes	Año									
29	04	2019									
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 Otros _____ <input type="checkbox"/> Baqueano <input type="checkbox"/> Ferry <input checked="" type="checkbox"/> Comprobante Peaje											
Período 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		60543 0987 Cédula									
Vehículo placa N°: 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							

7.5 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 y los “voucher” (comprobantes de pago) 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: 2022 Nombre del conductor: Jorge Sánchez
Mes: Julio

Día	N° de placa	Kms	Litros	N° de factura	N° de autorización	Monto	Firma recibido
3/9/2022	BML-291	78.683	39.72	32715	516681	¢24 188	
6/9/2022	BML-291	78.907	37.64	33372	481019	¢22 923	
11/9/2022	BML-291	79.143	41.051	622731	519886	¢25 000	
16/9/2022	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: _____

7.5 Control mensual del uso del vehículo

Este documento es llenado por el operador de equipo móvil, se entrega un control por mes, se debe ir llenando diario y no debe presentar inconsistencias, tachaduras, borrones o alteraciones y debe indicar claramente la información que ahí se solicita.



Conductor: _____

Placa No: _____

Área de Administración y Finanzas
Proceso de Transportes
Control mensual de uso del vehículo
Mes: _____

FECHA:	DESTINO	HORA SALIDA	KM SALIDA	ASUNTO	HORA LLEGADA	KM LLEGADA	KM RECORRIDOS

Realizado por: _____

Fecha: _____

Revisado por: _____

Fecha: _____

7.6 Instrucciones para las Devoluciones de Dinero

- Para realizar devoluciones de dinero por medio de depósito a la cuenta bancaria autorizada del Banco Nacional:

a) Indicar el número de cuenta **n°209701-2** del INEC con el Banco Nacional de Costa Rica.

- Para realizar devoluciones de dinero por medio de transferencia a la cuenta bancaria autorizada del Banco Nacional:

- 1) Cuenta Corriente: 100-01-000-209701-2
- 2) Cuenta Cliente: 15100010012097015
- 3) Cuenta IBAN: CR41015100010012097015

Remitir al Proceso de Tesorería un correo electrónico con el comprobante de depósito en formato digital (legible), indicando el nombre completo de la persona funcionaria que realiza la devolución o pago, monto, concepto y fecha.

- Para realizar devoluciones por medio de **Sinpe Móvil**:
 - a) El número telefónico asignado a este servicio es el **8689 0161** el cual se encuentra enlazado a la cuenta N° 209701-2 del INEC con el Banco Nacional de Costa Rica.
 - b) Al momento de realizar la transferencia por Sinpe Móvil debe utilizar el siguiente código en la descripción de la transferencia, de acuerdo al tipo de pago o devolución que esté realizando.

Código en la descripción de la transferencia
DESCRIPCIÓN+FECHA (sin espacios)

En la siguiente tabla se muestran ejemplos de acuerdo al tipo de devolución o pago.

Tipo de pago	Código		Ejemplo
	Descripción	Fecha	
Devolución de viáticos (hospedaje y alimentación)	Viático	28ene-01feb	Viatico28ene-01feb
Devolución por concepto de transporte (pasajes buses, ferry, otros)	Transp	28mar-01abr	Transp28mar-01abr
Devolución por concepto de peajes	Peaje	28may-01jun	Peaje28may-01jun
Devolución por concepto de gasolina	Gasolina	28jul-01ago	Gasolina28jul-01ago
Devolución por concepto de lavado de vehículos	Lavado	28set-01oct	Lavado28set-01oct
Devolución por concepto de incapacidades	Incap	15nov-20nov	Incap15nov-20nov
Devolución por concepto de vacaciones	Vacac	05dic-10dic	Vacac05dic-10dic

NOTA: En caso de que el Sinpe Móvil se realice desde una cuenta que no pertenece a la persona funcionaria, se debe remitir un correo electrónico al Proceso de Tesorería con el comprobante de la transferencia, indicando el nombre completo de la persona funcionaria, monto, concepto y fecha.

Correo del Proceso de Tesorería: leidy.mora@inec.go.cr

Anexo 8. Documentos de Control de Campo

8.1 Cargas de Trabajo

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.

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.

8.2 Planes de Recorrido

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.

Indicaciones de Entrega

1. La entrega será por correo electrónico
2. Tendrá que revisar 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

3. Si no hay cambios contesta el correo a la persona encargada que le envió el plan, indicando que está acuerdo.
4. En caso que considere necesario un cambio en el plan, debe revisarlo y notificarlo a supervisión general, y esta persona será la encargada de tramitar dicho en cambio en caso que proceda.
5. Una vez revisado, Se le enviará por medio de correo institucional.

A continuación, se muestra un ejemplo de un plan de recorrido utilizado en la ENAHO y otro en la ECE:

Instructivo para personal supervisor en Encuestas a Hogares | INEC

 Proceso de Recolección de Datos Plan de Trabajo Encuesta Nacional de Hogares	Código:	XXXX-XXXX-XX-XX
	Versión:	1.0
	Rige a partir de:	00/00/0000

GRUPO DE TRABAJO

Supervisor	Aguilar Sclano Andrea
Sección de Trabajo	22
Equipo	29

Cantidad Entrevistadores	Supervisores	Choferes	Total personas	Tipo de Vehículo
3	1	1	5	Toyota Prado o Similar

CARGA DE TRABAJO

Total UPM	Viviendas por UPM	Total Viviendas	Carga Trabajo Diaria	Días Recolección Calculados	Días de Carga Efectivos	Días de rescate pendientes	Duración Total en días
39,00	12,00	468,00	3,6	43	39	9	48

RESUMEN DE COSTOS

Detalle de Gastos por Grupo					
Alimentación	Hospedaje	Transporte	Otros gastos	Horas Extra	
€ 585.000	€ 688.500	€ 1.761.350	€ 12.500	635	
TOTALES	€ 1.273.500	€ 1.761.350	€ 12.500		

ASIGNACIÓN DE UPM

Item	Fecha	UPM	Carga	Cantón	Distrito	Dirección	Tiempos de Alimentación	Horario Inicio	Hotel Propuesto	Observaciones
1	6/7/2020 (lun)	20605002	12	206 Naranjo	20605 San Jerónimo	ALAJUELA, NARANJO, SAN JERONIMO, POBLADO TACACAL, POBLADO ROBLES, DEL EBAIS DEL POBLADO ROBLES 200M SUROESTE.	A-C		Rest. y Casino Rancho Mirador	Inicio
2	7/7/2020 (mar)	20604010	12	206 Naranjo	20604 Cirri Sur	ALAJUELA, NARANJO, CIRRI, 4,2 KM AL NORTE DE LA IGLESIA CATOLICA DE CIRRI. CALLE BAJO VALVERDE DENTRO DE UPM	D-A-C		Rest. y Casino Rancho Mirador	
3	7/7/2020 (mar)	20604002	12	206 Naranjo	20604 Cirri Sur	ALAJUELA, NARANJO, CIRRI SUR; POBLADO LA PALMITA, TEMPLO CATOLICO DENTRO DE LA UPM.				
4	8/7/2020 (mié)	21205003	12	212 Valverde Vega	21205 Rodriguez	ALAJUELA, VALVERDE VEGA, BARRIO CALLE EL BAMBU, PARTE DE POBLADO SAN JUAN, IGLESIA CATOLICA POBLADO SAN JUAN DENTRO DE LA UPM. COSTADO NORTE DE LA ESCUELA PETERS	D-A-C		Rest. y Casino Rancho Mirador	
5	8/7/2020 (mié)	21201010	12	212 Valverde Norte	21201 Sarchi Norte	SARCHI NORTE, COSTADO ESTE DEL ESTADIO MUNICIPAL DE SARCHI				
6	9/7/2020 (jue)	20804013	12	208 Poás	20804 Carrillos	ALAJUELA, POAS, CARRILLOS, DEL LICEO DE CARRILLOS 100M OESTE Y 300M NORTE.	D-A-C		Rest. y Casino Rancho Mirador	
7	9/7/2020 (jue)	20804010	12	208 Poás	20804 Carrillos	ALAJUELA, POAS, POBLADO BAJO CARRILLOS, URBANIZACIÓN LA TRINIDAD SECTOR 1 Y 2, CENTRO EDUCATIVO SAN LUIS Y EBAIS DE CARRILLOS DENTRO DE UPM, COSTADO NORESTE DE LA IGLESIA CATOLICA DE BAJO CARRILLO				
8	10/7/2020 (vie)	20801514	12	208 Poás	20801 San Pedro	SAN PEDRO POAS . INICIO DE UPM EN POBLADO ZAMORA SOBRE PUENTE QUEBRADA ZAMORA. POBLADO CHILAMATE DENTRO DE UPM.	D-A-C		Rest. y Casino Rancho Mirador	
9	10/7/2020 (vie)	20801001	12	208 Poás	20801 San Pedro	ALAJUELA, POAS, SAN PEDRO, POBLADO FINCA LA HILDA DENTRO DE LA UPM, POBLADO SABANA REDONDA (PARTE) LIMITE OESTE RIO MASTATE				
10	11/7/2020 (sáb)		Pendientes				D-A-C		Rest. y Casino Rancho Mirador	
11	12/7/2020 (dom)		Pendientes				D-A-C		Rest. y Casino Rancho Mirador	
12	13/7/2020 (lun)	20801009	12	208 Poás	20801 San Pedro	POAS, SAN PEDRO, BARRIO SANTA CECILIA (PARTE), URBANIZACION EL MESON, IGLESIA CRISTIANA DENTRO DE LA UPM, RIO MASTATE LIMITA AL COSTADO ESTE UPM.	D-A-C		Rest. y Casino Rancho Mirador	
13	13/7/2020 (lun)	20802001	12	208 Poás	20802 San Juan	POAS, POBLADOS EL JAULAR Y SAN JUAN NORTE (CABUYAL). PLAZA DE SAN JUAN NORTE DENTRO DE UPM				
14	14/7/2020 (mar)	20803001	12	208 Poás	20803 San Rafael	ALAJUELA, POAS, SAN RAFAEL. POBLADO CALLE SILES (PARTE). COSTADO ESTE DEL TEMPLO CATOLICO.	D-A-C		Rest. y Casino Rancho Mirador	Pendientes
15	15/7/2020 (mié)		Pendientes				D-A			Regreso
16	16/7/2020 (jue)	20301006	12	203 Grecia	20301 Grecia	CIUDAD DE GRECIA. INICIO DE UPM 100 MTS NORTE DEL PARQUE, DIAGONAL A COOPEGRECIA.				
17	16/7/2020 (jue)	20301022	12	203 Grecia	20301 Grecia	DE LA ESCUELA SIMÓN BOLIVAR 200 METROS NORTE Y 200 METROS OESTE.				
18	17/7/2020 (vie)	20301003	12	203 Grecia	20301 Grecia	ALAJUELA, GRECIA. URBANIZACION LAS MERCEDES, URBANIZACION BELLA VISTA (PARTE), URBANIZACION VILLA LA UNION (PARTE). COSTADO NORTE DEL ESTADIO DE GRECIA.				
19	17/7/2020 (vie)	20304016	12	203 Grecia	20304 San Roque	GRECIA, SAN ROQUE; URBANIZACION EL INGENIO. COSTADO NORTE DE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA DE GRECIA. IGLESIA CATOLICA CORAZON DE MARIA Y LICEO LEON CORTES CASTRO DENTRO DE LA UPM.				
20	18/7/2020 (sáb)		Pendientes							
21	19/7/2020 (dom)		Descanso							
22	20/7/2020 (lun)	20301031	12	203 Grecia	20301 Grecia	ALAJUELA, GRECIA, GRECIA, UPM INICIA 50 METROS AL ESTE DE LA BOMBA DELTA (ANTIGUA SHELL), URBANIZACION SAN ANTONIO (INVU 2) DENTRO DE LA UPM.				
23	20/7/2020 (lun)	20301012	12	203 Grecia	20301 Grecia	GRECIA, GRECIA, BARRIO RINCON DE ARIAS. IGLESIA CATOLICA Y ESCUELA JUAN ARRIETA MIRANDA DENTRO DE LA UPM				
24	21/7/2020 (mar)	20307001	12	203 Grecia	20307 Puente de Piedra	ALAJUELA, GRECIA, PUENTE PIEDRA. POBLADO ALTOS DE PERALTA (PARTE), RINCON DE ARIAS (PARTE). SALON COMUNAL DE ALTOS DE PERALTA DENTRO DE LA UPM				
25	21/7/2020 (mar)	20301019	12	203 Grecia	20301 Grecia	ALAJUELA, GRECIA, GRECIA, BARRIO SAN VICENTE, FRENTE A IGLESIA CATOLICA DE SAN VICENTE, REFERENCIA DENTRO DE LA UPM ESCUELA OTTO KOPPER.				
26	22/7/2020 (mié)	20307010	12	203 Grecia	20307 Puente de Piedra	ALAJUELA, GRECIA, PUENTE DE PIEDRA, CASERIO PUERTO ESCONDIDO (PARTE), CASERIO RAICERO (PARTE) Y MONUMENTO NACIONAL PUENTE DE PIEDRA DENTRO DE LA UPM, COSTADO NORTE DE TRANSPORTES MURILLO NAVARRO.				
27	22/7/2020 (mié)	20305014	12	203 Grecia	20305 Tacares	GRECIA, TACARES, POBLADO TACARES, BARRIO EL PORVENIR, ESCUELA EDUARDO J. PINTO H, DENTRO DE LA UPM.				
28	23/7/2020 (jue)	20307018	12	203 Grecia	20307 Puente de Piedra	ALAJUELA, GRECIA COSTADO ESTE DE LA FABRICA NACIONAL DE LICORES, BARRIO RINCON DE SALAS, IGLESIA CATOLICA DENTRO UPM.				
29	23/7/2020 (jue)	20112016	12	201 Alajuela	20112 Tambor	ALAJUELA, TAMBOR, QUINTAS LA GARITA, COSTADO SUR DE LA ESCUELA RINCON DE CACAO.				

Instructivo para personal supervisor en Encuestas a Hogares | INEC

30	24/7/2020 (vie)		Pendientes						
31	25/7/2020 (sáb)		Pendientes						
32	26/7/2020 (dom)		Descanso						
33	27/7/2020 (lun)	20113005	12	201 Alajuela	20113 Garita	ALAJUELA, ALAJUELA, LA GARITA, COSTADO SUR DEL BANCO POPULAR, DENTRO DE LA UPM CENTRO EXPERIMENTAL FABIO BAURIT UCR, URBANIZACION MONTESOL Y COLEGIO BILINGÜE SANTA FE Y PARTE DE RESIDENCIAL LOS VIVERO			
34	27/7/2020 (lun)	20102073	12	201 Alajuela	20102 San José	ALAJUELA, SAN JOSE, SE ENCUENTRA DENTRO DE LA UPM BARRIO EL COYOL , 900 METROS AL OESTE DE LA DOS PINOS.			
35	28/7/2020 (mar)	20102064	12	201 Alajuela	20102 San José	ALAJUELA, ALAJUELA, SAN JOSE. COSTADO SUR DEL BANCO POPULAR Y SE UBICA DENTRO DE LA UPM LA IGLESIA CATOLICA LA MANDARINA, BARRIO LA MANDARIA Y URBANIZACION LAS ROSAS			
36	28/7/2020 (mar)	20112018	12	201 Alajuela	20112 Tambor	ALAJUELA, TAMBOR, POBLADO EL CACAO, IGLESIA CATOLICA EL CACAO DENTRO DE LA UPM. AL NORESTE DE LA ESCUELA JESUS MAGDALENA VARGAS			
37	29/7/2020 (mié)	20102052	12	201 Alajuela	20102 San José	ALAJUELA, SAN JOSE. DE LA CIUDAD TECNOLOGICA MARIO ECHANDI JIMENEZ(INA), 400 METROS NORTE. URBANIZACION LISBOA INICIO DE UPM.			
38	29/7/2020 (mié)	20102043	12	201 Alajuela	20102 San José	ALAJUELA, SAN JOSE, COSTADO ESTE DE LA ESCUELA GENERAL JOSE DE SAN MARTIN Y LICEO DE SAN JOSE.			
39	30/7/2020 (jue)	20112020	12	201 Alajuela	20112 Tambor	ALAJUELA , TAMBOR, BARRIO SAN MIGUEL. IGLESIA CATOLICA SAN MIGUEL DENTRO UPM. DETRÁS DEL INFIERNILLO			
40	30/7/2020 (jue)	20303002	12	203 Grecia	20303 San José	ALAJUELA GRECIA SAN JOSE, BARRIO CALLE QUESADA, BARRIO CALLE RODRIGUEZ, ESCUELA CARLOS MARIA RODRIGUEZ DENTRO UPM. COSTADO NOROESTE DE LA IGLESIA CATOLICA BARRIO RODRIGUEZ			
41	31/7/2020 (vie)	20302003	12	203 Grecia	20302 San Isidro	GRECIA, SAN ISIDRO, POBLADO CAMEJO DENTRO DE LA UPM, QUEBRADA QUIZARRA LIMITA AL OESTE UPM.			Pendientes
42	1/8/2020 (sáb)		Pendientes						
43	2/8/2020 (dom)		Descanso						
44	3/8/2020 (lun)	20302006	12	203 Grecia	20302 San Isidro	DEL CEMENTERIO DE DULCE NOMBRE (BARRIO COOPE VICTORIA) 400 METROS ESTE Y 150 SUR.			
45	3/8/2020 (lun)	20308004	12	203 Grecia	20308 Bolívar	GRECIA, BOLIVAR INICIA PLAZA DE DEPORTES DE SAN ROQUE DE GRECIA. INICIO DE UPM 250 METROS NOROESTE DE LA TAPICERIA EL ZAPOTE.			
46	4/8/2020 (mar)	20304010	12	203 Grecia	20304 San Roque	GRECIA, BOLIVAR, POBLADO SAN LUIS (PARTE OESTE), POBLADO SAN JUAN (PARTE OESTE). LA UPM LIMITA CON LA FINCA LA CORNELIA EN LA ZONA NORTE.			
47	4/8/2020 (mar)	20308002	12	203 Grecia	20308 Bolívar	ALAJUELA, GRECIA, BOLIVAR, ESCUELA DE SAN JUAN E IGLESIA CATÓLICA DENTRO DE UPM.			
48	5/8/2020 (mié)	20308007	12	203 Grecia	20308 Bolívar	ALAJUELA, GRECIA, BOLIVAR DE LA IGLESIA CATOLICA LOS ANGELES 250 METROS NOROESTE.			
49	5/8/2020 (mié)	20308008	12	203 Grecia	20308 Bolívar				
50	6/8/2020 (jue)		Pendientes						
51	7/8/2020 (vie)		Pendientes						Regreso

ALIMENTACIÓN

Detalle de Alimentación			
Tipo Alimentación	Cantidad	Monto	Costo por Persona
Desayuno	9	€ 3.500	€ 31.500
Almuerzos	10	€ 4.500	€ 45.000
Cenas	9	€ 4.500	€ 40.500
Subtotal			€ 117.000
TOTAL		€ 117.000	

Nota: De Conformidad con R-DC-2019 de las. Publicado La Gaceta N° 150 del 12 de agosto del 2019

Detalle de Alimentación INEC			
Tipo Alimentación	Cantidad	Monto	Costo por Persona
Almuerzos	0	€ 3.100	-
Cenas	0	€ 3.100	-
TOTAL		€	-

HOSPEDAJE

Detalle de Hospedaje				
Localidad I	Localidad II	Cantidad días	Tarifa	Costo Total
1	Otras Localidades	Naranjo	3 € 15.300	€ 45.900
2	Otras Localidades	Poás	6 € 15.300	€ 91.800
		TOTAL	€	€ 137.700

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	1.760.350	Bernardo	1.000			NO REQUIRE
Subtotal		€ 1.760.350	Subtotal	€ 1.000	Subtotal	€ -	Subtotal
TOTAL		€ 1.760.350				€ -	

OTROS GASTOS

Descripción	Costo
TOTALES	€ -

Incluir Baqueano u otros

Versión del Plan

N° Versión: 3
 Supervisor General: Priscilla González Díaz
 Firma Supervisor: _____
 Fecha: _____
 Hora: _____

Descripción	Cantidad Personas	Cantidad de Servicios	Costo por Servicio	Costo Total
Lavado de Ropa	5	1	€ 2500	€ 12.500,00

Nota: Únicamente se coloca para efectos de presupuesto preliminar, este rubro se debe corroborar al finalizar la encuesta, de conformidad con la justificación del servicio.

Plan de recorrido Encuesta Continua de Empleo

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS

PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA CONTINUA DE EMPLEO

PLAN DE RUTAS Y CARGA DE TRABAJO, BIS6_TRIMI_2022

jueves, 21 de abril de 2022

ID	GRUPO	GIRA	TRIM	SEM	UPM	MUESTRA	REPLICA	VISITA	PROVINCIA	CANTON	DISTRITO	ALERTA	FECHA ALERTA	UPM EN QFIELD	INCIDENCIAS	TASA RESPUESTA	DIA	FECHA	VIV. CON TELF	VIATICO
671	CAÑAS	6	1	11	50403007	PANEL	4	SEGUNDA	GUANACASTE	BAGACES	MOGOTE	NB	1-feb	-			LUNES	14-mar	8	SIMPLE
672	CAÑAS	6	1	11	21301005	PANEL	4	SEGUNDA	ALAJUELA	UPALA	UPALA	NB	1-feb	-			MARTES	15-mar	10	GIRA
673	CAÑAS	6	1	11	21301003	PANEL	2	CUARTA	ALAJUELA	UPALA	UPALA	NB	1-feb	-			MIERCOLES	16-mar	11	GIRA
674	CAÑAS	6	1	11	50801001	PANEL	3	TERCERA	GUANACASTE	TILARAN	TILARAN	NB	1-feb	-			JUEVES	17-mar	11	SIMPLE
675	CAÑAS	6	1	11	50801008	PANEL	2	CUARTA	GUANACASTE	TILARAN	TILARAN	NB	1-feb	-			JUEVES	17-mar	9	VIATICO SIMPLE A
676	CAÑAS	6	1	11	50401023	PANEL	4	SEGUNDA	GUANACASTE	BAGACES	BAGACES	NB	1-feb	-			VIERNES	18-mar	8	SOLO TELETRABA
677	CAÑAS	6	1	12	50601021	PANEL	2	CUARTA	GUANACASTE	CAÑAS	CAÑAS	NB	1-feb	-			LUNES	21-mar	9	SIN VIATICO
678	CAÑAS	6	1	12	50401027	NUEVA	1	PRIMERA	GUANACASTE	BAGACES	BAGACES	NB	1-feb	-			LUNES	21-mar	-	SIMPLE
679	CAÑAS	6	1	12	50601044	PANEL	3	TERCERA	GUANACASTE	CAÑAS	CAÑAS	NB	1-feb	-			MARTES	22-mar	12	SIN VIATICO
680	CAÑAS	6	1	12	21301025	NUEVA	1	PRIMERA	ALAJUELA	UPALA	UPALA	NB	1-feb	-			MIERCOLES	23-mar	-	GIRA
681	CAÑAS	6	1	12	21302011	PANEL	3	TERCERA	ALAJUELA	UPALA	AGUAS CLARAS	NB	1-feb	-			JUEVES	24-mar	9	GIRA

8.3 Plan de recorrido de pendientes (Ejemplo)

	Plan de rescate de entrevistas pendientes	Código:
		Versión: 1.0
		Rige a partir de: 26/8/2019

Instituto Nacional de Estadística y Censos

Proceso de Recolección de Datos

Nombre de la Encuesta y el año "20XX"

Fecha	Hora de visita	UPM	Estructuras pendientes						Total de pendientes	Observaciones	
11/7/2020	9:00	60111024	89	161	100	275			4	Estructura 161 y 275 con cita a las 9:30	
	11:00	60111023	109						1		
	13:00	60111022	95						1	Estructura 95, casa color amarillo junto al mini super, con cita a la 13:00	
	14:00	60111025	6	11	36	79			4		
	17:00	60104005	43						1	Vecino indica que la persona llega después de las 16:30 todos los sábados	
		6.									
		7.									
		8.									
		9.									
Total de estructuras pendientes									11		

Persona Supervisora
Lugar de Trabajo:

Nombre de la persona supervisora _____
Nombre del lugar de trabajo _____

Total de entrevistas completas rescatadas	Otros resultados encontrados	Total de pendientes No rescatadas
9	0	2

8.4 Llenado de evaluaciones

Se deben completar las evaluaciones indicadas, a los hoteles y a cada integrante del equipo, 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. Cada evaluación debe realizarse de manera individual y privada.

Evaluación del hotel

Se realiza cuando se hace la salida del hotel, sea por traslado de localidad, fin de la gira o un cambio por las condiciones del mismo. Estas evaluaciones son de suma importancia ya que son un insumo para la elección de los hospedajes de otros proyectos.

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.

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.

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.

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

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.

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.

INFORMACIÓN
MEJORES DECISIONES PAÍS
LO DECIDISTE, LO DICEN LOS NÚMROS

Evaluación de la persona supervisora por parte de la persona supervisora general

En la siguiente sección deberá evaluar en términos generales al personal en una escala de 1 a 5, las siguientes interrogantes donde:

- 5 es igual Excelente
- 4 es igual Muy Bueno
- 3 es igual Bueno
- 2 es igual Regular
- 1 es igual Inaceptable

*Obligatorio

Nombre del Evaluador(a): *

Elige

Nombre del Supervisor a evaluar: *

Elige

8.5 Solicitud de Entrevista

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



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

Teléfonos: (506) 2253-1903
2527-1112
Correo E:
encuestadehogares@inec.go.cr
www.inec.cr

Área Censos y Encuestas
Proceso de Recolección de Datos

Encuesta Nacional de Hogares 20XX

Solicitud de Entrevista

N° UPM						N° Cuestionario													

Estimado señor(a):

El Instituto Nacional de Estadística y Censos, está realizando la Encuesta Nacional de Hogares, desde el 2 de julio y hasta el 3 de agosto de 20XX, su vivienda ha sido seleccionada para solicitarle información. Hemos visitado su casa, pero no hemos podido conversar con usted. Por esta razón, le solicitamos una cita para completar el cuestionario.

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

Esta información es absolutamente confidencial, tal como lo establece el Artículo 4 de la ley No.9694 del Sistema de Estadística Nacional.

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

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

Supervisor(a):

8.6 Hoja de asignación y entrega de activos y materiales

Susana López Cortés

	Solicitud de asignación, reporte de daños o pérdida y movimiento de activos	Código:	ADBS-ACTI-FO-01
		Versión:	2.0
		Rige a partir de:	16/1/2022

TIPO DE GESTIÓN: <input type="text" value="TRASLADO INTERNO"/>	# solicitud <input type="text" value="INEC-ACE-PRD-0087-2022"/>
Seleccione DESUSO, INGRESO DE PERSONAL, SALIDA DE PERSONAL u OTROS	Fecha <input type="text" value="16-02-2022"/>
MOTIVO (seleccione): <input type="text" value="INGRESO DE PERSONAL"/>	¿El activo sale de la institución? <input checked="" type="text" value="SI"/>

Nombre del solicitante (Jefatura) <input type="text" value="Greivin Chavarría Alvarado"/>	Firma Digital de la Jefatura
Área / Unidad <input type="text" value="PRD/ACE"/>	GREIVIN ALONSO CHAVARRIA ALVARADO (FIRMA) <small>Firmado digitalmente por GREIVIN ALONSO CHAVARRIA ALVARADO (FIRMA) Fecha: 2022.02.16 13:32:50 -06'00'</small>

El firmante autoriza a la persona que tiene asignado el activo a retirarlo de la Institución (Ver apartado 3.1.)

Describe el/los activos					
Número de patrimonio	Descripción	Responsable actual	Responsable quien recibe (solo para traslados)	Ubicación (solo para traslados a otras dependencias)	Estado (seleccione)
11713	Diadema	Greivin Chavarría Alvarado	Jean López Cortés		BUENO
8430	Portátil Dell	Greivin Chavarría Alvarado	Jean López Cortés		BUENO

OBSERVACIONES:	Uso exclusivo de la UTSI <u>Nombre o Firma de la persona quien trámita la gestión</u>
-----------------------	---

8.7 Reporte eventualidades de vehículos

	Proceso de Recolección de Datos	Código:	XXXX-XXXX-XX-XX
	Reporte de Eventualidades de Vehículos	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 viajaban	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 cambio 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

8.8 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. Geovin Cavañía Alvarado		
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	
Illegible	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 al ser las 15:05 horas, la señorita Paola Solís tropezó en las escaleras del hotel y el maletín con la tablet adentro recibió un fuerte golpe, sufriendo un daño en la pantalla a lo interno, provocando insensibilidad y dejando inservible la misma, lo sucedido ocurrió frente al personal de limpieza 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:	}	Paola Solís Hernández
Cédula:		205430345
Puesto:		Asistente Administrativa
		Persona a cargo del activo reportado

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

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

8.9 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.

Dia	Mes	Año	UPM
		2 2	

Distrito
Localidad

Hora salida INEC

Hora salida INEC

Hora salida UPM

Hora llegada INEC

OBLIGATORIO SU LLENADO

1. Viviendas nuevas encontradas: _____

2. Porcentaje actualizado de la UPM: _____ %

3. Debe actualizarse la UPM? Si No

1. Aumento exc de viviendas _____ 2. Estructuras mal ubicadas _____ 3. Cambios cart imp _____

4. Otro. Especifique _____

4. Se recomienda sustituir la UPM Si No

1. Alta peligrosidad _____ 2. Muy pocas viviendas ocup _____ 3. Muchas viv. Trans o RNH _____

4. Otro. Especifique _____

5. Observaciones:

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

Considera que esta UPM requiere un tratamiento especial _____

De _____ entrevistas en el/los condominio(s)/localidad(es) pude realizar efectivas _____

Metodo de Transferencia de esta UPM: INEC.....

Dispositivo Institucional.....

Dispositivo personal.....

Hotel.....

Otro.....

Horario de mejor respuesta

Mañana.....

Tarde.....

Noche.....

Observación general:

Hora de Almuerzo



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