

# **Instituto Nacional de Estadística**

## **Encuesta Continua de Hogares**

### **MANUAL DEL SUPERVISOR ECH 2021**

El presente manual constituye el material básico de capacitación de los supervisores de la Encuesta Continua de Hogares, que desarrollará el Instituto Nacional de Estadística en todo el territorio nacional durante el año 2021. La redacción del mismo estuvo a cargo de los Supervisores Generales con los lineamientos del Jefe de la Sección de Relevamiento. Última actualización 30 de junio de 2021

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
TAREAS DEL SUPERVISOR DE EQUIPO .....	2
1. Administración de la carga de trabajo.....	2
1.1. Asignar la carga de trabajo a sus Entrevistadores a cargo .....	3
1.2. Seguimiento de la muestra.....	3
1.3. Realizar la previsión de salidas .....	4
2. Tareas inherentes a la Supervisión del trabajo de campo.....	4
2.1. Supervisión de cobertura de las UPM.....	4
2.2. Supervisión de la calidad del trabajo.....	5
2.3. Instancias formativas .....	6
3. Gestión humana del trabajo.....	8
3.1. Liderazgo .....	8
3.2. Comunicación.....	9
3.3. Buenas prácticas de trabajo.....	9

## INTRODUCCIÓN

El presente documento es una guía general que describe las tareas propias de los Supervisores de Equipo de la Encuesta Continua de Hogares en su nueva modalidad de encuesta panel rotativo.

La tarea implica aspectos administrativos y técnicos. La supervisión técnica consiste en el control, revisión y verificación del trabajo que realizan los Entrevistadores, mientras que las tareas administrativas están relacionadas con la gestión, calificación y registro de actividades en planillas o cualquier medio adecuado para ello.

En esta instancia el documento se organiza en torno a tres puntos focales, en primer lugar la administración de la carga de trabajo, en segundo lugar, se describen las tareas inherentes a la supervisión de campo, por último las tareas relacionadas a la gestión humana.

Importante tener en cuenta que el presente manual es uno de los tantos documentos a tener presente para desempeñar correctamente la tarea, existen documentos complementarios tales como el Boletín ECH, las plataformas digitales, aula virtual, etc.

Además se debe tener en cuenta que los manuales o documentos son dinámicos y se pueden eventualmente ajustar, teniendo en cuenta las necesidades de la investigación. Todos los documentos al actualizarse adquieren legitimidad e inmediata validez.

## TAREAS DEL SUPERVISOR DE EQUIPO

### 1. Administración de la carga de trabajo

En este aspecto es fundamental la planificación de las actividades, tanto a la hora de distribuir las cargas de trabajo para su realización, así como también para la planificación de la utilización de los recursos logísticos, coordinaciones institucionales, etc.

### **1.1. Asignar la carga de trabajo a sus Entrevistadores a cargo**

Desde Relevamiento oficina se le proporcionará a cada Supervisor la carga de trabajo del mes para su equipo. Es tarea del Supervisor asignar la misma a cada uno de los Entrevistadores, para ello deberá seguir las instrucciones que se imparten en el Manual del SMR Dispositivo, así como también en los diversos instructivos disponibles en el Aula Virtual del INE.

Es fundamental elaborar estrategias para mejorar la tarea del Entrevistador, así como también observar y asesorar en el desempeño de la misma. De la misma forma es importante planificar y organizar las tareas para que se cumpla con los plazos previstos. Ser el nexo del equipo con la supervisión general, interactuando de manera fluida para contribuir a mejorar los procesos de trabajo.

### **1.2. Seguimiento de la muestra**

El Supervisor debe planificar la asignación de la carga de trabajo para su equipo, así como también debe controlar posteriormente la asignación efectuada a cada uno de sus Entrevistadores, debiendo proporcionar una adecuada distribución que sea viable de cumplir en los plazos establecidos. Es importante detectar y proponer respuestas efectivas ante contingencias durante el trabajo de campo que impidan su correcto desarrollo.

Controlar, organizar y supervisar el trabajo realizado por los Entrevistadores es crucial para que la información llegue en tiempo y forma al INE.

Levantar (revertir) el no contacto o el rechazo, en el caso de las encuestas presenciales mediante la visita a los hogares; en instancias de encuestas telefónicas, comunicarse telefónicamente con los hogares en los que el Entrevistador no pudo aplicar el cuestionario. En los casos en que no pueda persuadir al hogar debe comunicar la situación a la Oficina Central de la ECH, realizar la correspondiente nota para sección Jurídica y entregarla a la Sección Relevamiento.

Hacer encuestas en caso de ser solicitado por sus superiores, en determinadas situaciones que eventualmente lo requieran.

### **1.3. Realizar la previsión de salidas**

La planificación es fundamental a lo largo de todo el desarrollo de la tarea, involucra un proceso de toma de decisiones para alcanzar los objetivos deseados, para eso se debe evaluar la condición actual, así como también los factores intervinientes, sean de carácter interno o externos que pueden influir en el proceso.

En síntesis, una buena planificación simplifica, organiza y mejora las tareas en las que está involucrado. Coordinar la logística del trabajo de campo requiere una planificación exhaustiva:

Proponer una correcta y eficiente distribución de salidas

Coordinar las solicitudes de comisiones de servicio con los supervisores generales, controlando que sea adecuada (se ajuste a los criterios de trabajo en campo) y esté debidamente justificada.

## **2. Tareas inherentes a la Supervisión del trabajo de campo**

### **2.1. Supervisión de cobertura de las UPM**

El supervisor de la Encuesta Continua de Hogares (ECH) es el responsable de la calidad del trabajo realizado por los Entrevistadores y del cumplimiento de los plazos de entrega de los mismos.

Un porcentaje de las UPM asignadas a los Entrevistadores mensualmente, deben salir a supervisarse de manera aleatoria, para verificar si fueron visitadas, verificar si algunos hogares fueron entrevistados o visitados, y si las causales de no realización fueron ingresadas correctamente

En el marco de la realización de supervisiones aleatorias, se controlan algunas zonas en las cuales un Entrevistador tiene que proceder en campo a realizar un sorteo, debido a que tuvo que anular las encuestas de la UPM inicialmente asignada, como

consecuencia de que al menos 6 viviendas fueron devueltas con causal dirección no identificada.

En esas situaciones el Supervisor de campo debe ir a supervisar: en primer lugar: corroborar que efectivamente existen sin identificar las viviendas indicadas por el Entrevistador; en segundo lugar corroborar que se han contabilizado bien el número de unidades de relevamiento (viviendas); por último verificar que coincidan las viviendas seleccionadas por el Entrevistador con las viviendas seleccionadas en el sorteo realizado en segunda instancia.

Con este tipo de supervisiones se pueden corroborar varias cosas simultáneamente, además de que tiene un gran aporte formativo desde el punto de vista del relevamiento en el territorio, fundamentalmente del aporte que genera en el sentido de unificación de criterios a la hora de contabilizar y seleccionar viviendas.

Concurrir a campo para revertir los rechazos y ausencias momentáneas de los informantes de los hogares, situaciones de solicitud de supervisiones por bajos ingresos, etc.

En el marco de los controles de salidas de comisiones de servicio, que implican erogaciones, se deberá controlar si concurrieron a los hogares, cuantas veces fueron y en qué horarios.

Con el dispositivo se debe controlar el grado de avance de la carga de trabajo de sus Entrevistadores, asegurándose que los mismos entreguen las encuestas en tiempo y forma, además controlar los tiempos que les lleva la realización de las mismas para evitar que la tarea se realice de forma incorrecta.

## **2.2. Supervisión de la calidad del trabajo**

Es tarea del Supervisor de campo controlar el desempeño de los Entrevistadores en cuanto a cantidad y calidad, realizando los informes que sean necesarios. Además se debe evaluar al personal a su cargo periódicamente según pautas establecidas por la Dirección de la División.

En circunstancias en las cuales el supervisor salga a acompañar a campo al Entrevistador, independientemente del motivo, debe aprovechar la oportunidad para instruir, supervisar y/o verificar todos los aspectos que pueda, de esa manera se optimizan los tiempos, los recursos y se está al tanto del desempeño de los Entrevistadores. Por ejemplo: si un supervisor acompaña a integrantes de su equipo en un operativo de brigada de relevamiento a una zona peligrosa, perfectamente se puede aprovechar la salida para supervisar otras cosas, tales como: la realización de alguna encuesta, verificar que las causales de no realización se utilicen correctamente, etc.

Realizar entrevistas en conjunto, evaluando una serie de aspectos, que van desde la presencia y puntualidad, hasta la aplicación de la encuesta analizando la aplicación de la metodología, evaluando la calidad conceptual, relación Entrevistador/entrevistados, etc. A tales efectos luego debe completarse un informe que está predeterminado, darle una devolución al Entrevistador, haciéndose énfasis en los aspectos a mejorar, con el fin de contribuir a la instrucción constante de la tarea. Por supuesto este tipo de supervisiones debe hacerse con mayor frecuencia, en caso de Entrevistadores con menor experiencia o los que tengan mayores dificultades en determinados aspectos. Al finalizar la supervisión, completar la planilla y firmar, tanto por parte del supervisor así como también por el Entrevistador.

Llamar aleatoriamente a un porcentaje de hogares entrevistados y supervisarlos mediante una pauta establecida, realizándole preguntas vinculadas con la dirección de la vivienda, composición del hogar, edad, sexo, condición de actividad, descripción de ocupación y rama de los entrevistados que tengan 14 años o más. Cabe considerar que dicha pauta puede estar sujeta a modificaciones según lo determine el área de Relevamiento de la ECH.

### **2.3. Instancias formativas**

Tener conocimiento cabal y actualizado sobre los conceptos de la encuesta, principales objetivos y definición de criterios

Conocer los aspectos conceptuales de la ECH, los aspectos técnicos ligados al funcionamiento del dispositivo y los protocolos de trabajo que estén vigentes. Instruir en torno a su aplicación en todos los niveles. Evacuar dudas sobre procedimientos del trabajo de campo

Realizar capacitación permanente a los Entrevistadores, resolviendo dudas y notificando novedades, siendo un nexo entre el Entrevistador y el área de Crítica-Codificación. En este punto es bueno tomar las consultas que se le efectúa a cada Entrevistador como insumo de trabajo, es importante ver las consultas más reiterativas que reciben, pudiendo además detectar posibles puntos críticos que se deben trabajar para afianzar los criterios establecidos.

Otro punto importante es educar a los Entrevistadores al momento de brindar las respuestas de las consultas realizadas por el área de Crítica-Codificación desde su SMR del dispositivo, visualizar que el cuestionario aunque se desarrolle en un formato digital, es un documento público y debe ser tratado como tal. Por ejemplo, la instancia de consulta - respuesta mediante el SMR entre Entrevistador y Crítico no debe trabajarse como si fuese un intercambio informal, como si fuese un chat, se debe dar respuesta con la seriedad que un documento público imparte.

Asistir a Cursos de capacitación de Entrevistadores y de Supervisores.

Tener conocimiento acerca de los procedimientos de la encuesta tanto en campo, como telefónica, presentación, explicación y actitud del Entrevistador, ubicación, manejo de la hoja de recorrido e información de las zonas a visitar. Deberá transmitir esta información a su grupo de trabajo.

Conocimiento y manejo exhaustivo del sistema administrativo vigente (SMR actualmente)

Conocer cabalmente el Manual del Entrevistador, el Manual del procedimiento operativo y los comunicados emitidos en el boletín electrónico emitido por la División. A su vez, manejar la información correspondiente a las tareas de campo, que se encuentran publicadas en el aula virtual, tales como manuales de utilización de dispositivos electrónicos portátiles, documentos administrativos, etc.



Analizar y trabajar las devoluciones de las consultas que provienen del área Crítica - Codificación de sus Entrevistadores, de manera sistematizada con el objetivo de mejorar la calidad de la información, corregir errores u omisiones. En tal sentido deben existir intercambios fluidos con los respectivos compañeros del área anteriormente mencionada.

Conocer cabalmente el protocolo de seguridad laboral, aplicarlo en los casos que corresponda, principalmente instrumentarlo adecuadamente cuando los Entrevistadores tengan dudas o requieran asistencia al respecto.

### **3. Gestión humana del trabajo**

#### **3.1. Liderazgo**

Es importante que el Supervisor lleve adelante el liderazgo de su equipo, cómo líder debe generar la capacidad de influir en la forma de trabajo de manera positiva y de actuar en consecuencia. Es importante para ello promover que el trabajo en equipo sea con responsabilidad y entusiasmo hacia el logro de las metas y objetivos establecidos.

Un aspecto o atributo de suma importancia es promover y mantener la equidad, en el amplio sentido de la palabra, sin privilegiar ni perjudicar a ningún Entrevistador, manteniendo el mismo nivel de exigencia, tanto para: evaluación de desempeño, asignación de cargas por zona y cualquiera de los aspectos o tareas en las cuales requiera la intervención de supervisor.

Los supervisores de equipo deben dar respuesta a las dudas del personal de campo respecto a todos los temas que les generen dudas (asignación de carga, pago de boletos o viáticos, pertinencia de los procedimientos, etc.). Para la mayoría de las tareas o gestiones administrativas existen procedimientos y criterios establecidos, los cuales deben ser manejados, aplicados y son los insumos para dar las explicaciones que correspondan

Cualquier otra tarea inherente a la supervisión directa de equipos que le sea encomendada por la jefatura

### 3.2. Comunicación

En esta etapa del trabajo es importante: la forma de comunicación que exista con los integrantes del equipo. Utilizar un lenguaje adecuado, una actitud responsable y mediadora. Transmitir y hacer cumplir las normas del Instituto y mantener una buena relación con los superiores son elementos sustanciales.

Orientar al equipo de Entrevistadores con habilidad, comunicándose en forma adecuada, con el objetivo de coordinar eficientemente las tareas planteadas

Establecer reuniones de equipo, de manera periódica, las mencionadas reuniones pueden ser de forma presencial o virtual, teniendo en cuenta los requerimientos de las temáticas a tratar.

La comunicación obviamente no se limita exclusivamente con el equipo de Entrevistadores, es fundamental en el contexto de la comunicación, desarrollar el rol de articulador con las distintas áreas de la encuesta, interactuando de manera fluida para contribuir a mejorar los procesos de trabajo.

Los canales de comunicación deben ser eficientes, para esto es necesario tener presente, por ejemplo, que la comunicación cuando se efectúa mediante correo electrónico debe ser clara y precisa, para esto el procedimiento correcto es que los Entrevistadores dirijan todas sus inquietudes a su Supervisor y que éste las comunique a su correspondiente Supervisor General para su tratamiento. Es indispensable evitar que se envíen correos en forma masiva.

### 3.3. Buenas prácticas de trabajo

Apoyo en campo a equipos a modo de orientación en tareas, en caso de ser necesario

Asegurar que las instrucciones y criterios impartidos por el INE sean comprendidos y efectivamente llevados a cabo por el personal de campo

Fortalecer las capacidades individuales y grupales de Entrevistadores

Instrumentar acciones específicas para la circulación de la información en modo asertivo, adecuado, oportuno, eficiente y focalizado.