

# Manual del Responsable de Área de la ENOE y del Enlace Estatal de Encuestas en Hogares 2011



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

DR © 2011, **Instituto Nacional de Estadística y Geografía**

Edificio Sede

Av. Héroe de Nacozari Sur Núm. 2301

Fracc. Jardines del Parque, CP 20276

Aguascalientes, Ags.

[www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)

[atencion.usuarios@inegi.org.mx](mailto:atencion.usuarios@inegi.org.mx)

**Manual del Responsable  
de Área de la ENOE y del  
Enlace Estatal de Encuestas  
en Hogares 2011**

Impreso en México

## Presentación

---

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) presenta los **manuales del Responsable de Área y Enlace Estatal de Encuestas en Hogares** de la **Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE)**. Su objetivo es describir las actividades y funciones que permitan analizar el levantamiento de la encuesta, en su conjunto, bajo la óptica de las figuras de responsabilidad más estrechamente ligadas al operativo de campo de la encuesta. Tareas que se fundamentan en la exploración de documentos normativos, reportes de desempeño y observación directa del personal al realizar las tareas propias de cada figura de la encuesta a lo largo de un trimestre. Labor que concluye con reportes y capacitación conjunta enfocada a la corrección de la problemática particular de cada oficina.



# Índice

---

<b>INTRODUCCIÓN</b>	VII
<b>MANUAL DEL RESPONSABLE DE ÁREA</b>	1
<b>1. Funciones del Responsable de Área</b>	3
1.1 Funciones y ubicación del Responsable de Área en la estructura de la encuesta	3
1.2 Perfil del Responsable de Área	4
1.3 Material de trabajo del Responsable de Área	4
<b>2. Actividades del Responsable de Área</b>	5
2.1 Calendario de actividades de la encuesta	5
2.2 Organización del operativo de campo	6
2.2.1 Plantilla idónea y carga de trabajo por entrevistador	6
2.2.2 Asignar la carga de entrevistas a los supervisores	6
2.2.3 Carga de muestra y descarga de la producción en dispositivos móviles (PALM)	7
2.3 Organización y supervisión del operativo de campo	7
2.3.1 Asignar carga de entrevistas para precritica a los crítico validadores	7
2.3.2 Supervisión del tratamiento de la información	8
2.3.3 Solicitar apoyo para el operativo de campo y los materiales necesarios para oficina	8
2.4 Control del levantamiento y análisis del desempeño	9
2.4.1 Analizar el avance del levantamiento y la cobertura de la encuesta	9
2.4.2 Analizar los reportes de desempeño del personal	10
2.4.3 Consultar los sitios web de apoyo a la ENOE	11
2.5 Coordinación con otras figuras	12
2.5.1 Coordinación del Responsable de Área con el Enlace Estatal	12
2.5.2 Coordinación del Responsable de Área con el Supervisor Instructor	12
2.6 Actividades de campo	13
2.6.1 Supervisar en campo la no respuesta tipo B y C	13
2.6.2 Apoyo al levantamiento y a la supervisión	13
2.7 Otras actividades	14
2.7.1 Capacitación interna	14
2.7.2 Organización de archivos y documentos de la encuesta	15
2.7.3 Vinculación con el área de marcos estadísticos	15

2.7.4 Entrega del reporte de avance y resultados al Enlace Estatal	16
2.7.5 Levantamiento de módulos y otras encuestas	16

## **MANUAL DEL ENLACE ESTATAL DE ENCUESTAS EN HOGARES** 17

<b>1. Antecedentes</b>	19
1.1 Antecedentes de la creación del puesto	19
1.2 Objetivo del manual	19

<b>2. Funciones del Enlace Estatal de Encuestas en Hogares</b>	21
2.1 Funciones generales y ubicación en la estructura de la encuesta	21
2.2 Funciones específicas del Enlace Estatal de Encuestas en Hogares	22
2.3 Equipo y material de trabajo del Enlace Estatal de Encuestas en Hogares	23

<b>3. Actividades del Enlace Estatal de Encuestas en Hogares</b>	25
3.1 Recomendaciones generales	25
3.2 Actividades administrativas	25
3.2.1 Apoyo a la capacitación del personal	26
3.2.2 Solicitud de apoyo al soporte Informático de la Coordinación Estatal o Dirección Regional	27
3.2.3 Solicitud de traslado para su resguardo del material utilizado en el levantamiento en la encuesta	27
3.3 Actividades de campo	28
3.3.1 Concertación para lograr las entrevistas	28
3.3.2 Levantamiento de entrevistas	28
3.3.3 Tareas de levantamiento y supervisión de los módulos asociados a la ENOE	28
3.4 Elaboración de reportes	28
3.5 Actividades para realizarse en 2012	30

## Introducción

---

En el 2005 se inicia la generación de estadísticas de población y fuerza laboral obtenidas a partir de un nuevo modelo de captación, procesamiento y control de calidad: la **Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE)**.

La guía de acción, desde la planeación de las tareas hasta su ejecución, ha sido garantizar que todos los procesos de la ENOE sean auditables, es decir, que se generen las bases de datos que contienen las transformaciones que experimenta la información recabada en las viviendas desde que el entrevistador la entrega para su primera revisión manual (precritica) hasta la validación automática de la misma, identificando al personal que interviene en cada etapa por medio de su registro federal de contribuyentes, RFC.

Por ende, la reformulación de los instrumentos de captación y sus procesos, implica consolidar la introducción de la tecnología de dispositivos móviles en supervisión del operativo de campo, así como la obtención automatizada de los resultados y el acceso a su consulta.

El principal objetivo de este manual es dar a conocer al responsable de área y al Enlace Estatal las funciones y actividades que deben desempeñar semana a semana.

En primer lugar, se describen las actividades del responsable de área, quien desarrolla un papel fundamental en el proceso de levantamiento de la encuesta: sobre él recae la responsabilidad de que la organización del operativo de campo, así como la coordinación de las actividades de oficina, cumplan con los requerimientos de tiempo, contenido y forma que se especifican en los manuales.

En segundo lugar, se presentan por primera vez, las funciones y tareas del Enlace Estatal de Encuestas en Hogares, que desde el 2007 viene desempeñando un papel relevante en cuanto a la evaluación del desempeño del personal que integra el equipo de la ENOE y la gestión administrativa de los apoyos que la encuesta requiere para el cumplimiento de su cometido.





# Manual del Responsable de Área



# 1. Funciones del Responsable de Área

## 1.1 FUNCIONES Y UBICACIÓN DEL RESPONSABLE DE ÁREA EN LA ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

La Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) es un proyecto continuo que hace entrega de resultados mensuales y trimestrales en fechas acordadas entre el INEGI y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

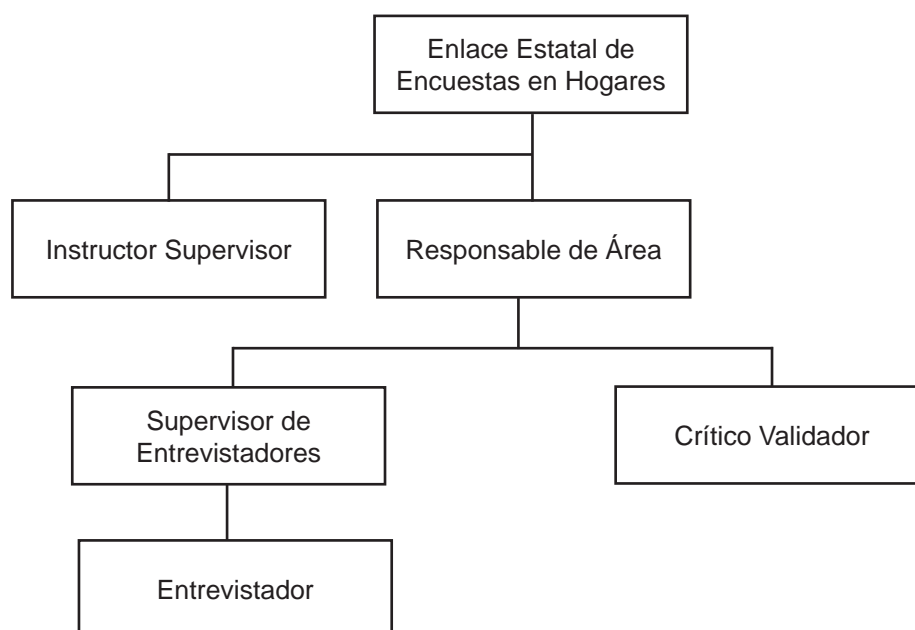
Para cumplir con este compromiso es necesario que las actividades, tanto de campo como de oficina, se realicen en las fechas que se especifican en el calendario anual de actividades. El Responsable de Área debe cuidar no sólo que estas tareas se realicen en el tiempo programado, sino también que se apliquen los criterios específicos para el levantamiento, la supervisión y el tratamiento de la información.

Esta figura está relacionada con el Enlace Estatal de Encuestas en Hogares, a quien informa sobre el desarrollo de la encuesta, de la problemática que requiere la intervención de otras instancias del Instituto, así como del avance del trabajo de campo y oficina.

Dentro de la estructura, el Responsable de Área también se relaciona con el Supervisor Instructor cuando se trata de la participación de éste en las actividades cotidianas de la encuesta. El Responsable de Área se coordina con el Instructor Supervisor para la definición de la temática, y organización de la capacitación trimestral del personal y réplica de cursos e instrucciones impartidas por otras instancias del Instituto.

Para el levantamiento y tratamiento de la información se vincula con los supervisores y los crítico validadores, a quienes apoya y supervisa para que sus actividades se ejecuten conforme a lo que se especifica en sus respectivos manuales.

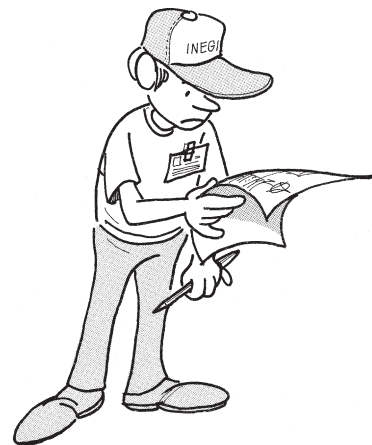
La ubicación de la figura del Responsable de Área dentro de la estructura, es como se muestra en el organigrama:



## 1.2 PERFIL DEL RESPONSABLE DE ÁREA

El Responsable de Área requiere un perfil con las características siguientes:

- La información que levanta la encuesta proviene tanto del área urbana como no urbana, y el apoyo a las tareas exige que la persona cuente con experiencia en planeación y seguimiento del levantamiento de información, así como también conocimiento y manejo de cartografía.
- Por estar a cargo de la obtención de información de ocupación y empleo en una ciudad, que a su vez constituye un proyecto nacional, es importante que cuente con alto sentido de responsabilidad, y conozca todos y cada uno de los procedimientos de trabajo de la encuesta.
- Los resultados que se obtienen están sujetos a una norma de calidad, por lo cual es recomendable que tenga capacidad de análisis de datos y habilidad para tomar decisiones, así como creatividad en la solución de problemas e iniciativa para impulsar mejoras en los procesos de trabajo.
- El carácter permanente de la encuesta, la interrelación de los procesos de trabajo y la exigencia de cumplir con un calendario de actividades, requiere de un liderazgo racional y experiencia en el manejo de relaciones humanas.
- Además de las tareas de gabinete, se le encomienda la verificación del trabajo realizado por el equipo de supervisores, por lo que es necesario que tenga disponibilidad de tiempo completo para viajar y licencia de conducir vigente.



## 1.3 MATERIAL DE TRABAJO DEL RESPONSABLE DE ÁREA

Como responsable del levantamiento de la ENOE en una ciudad, el material que utilizarás para desempeñar tu labor se menciona a continuación:

- Calendario anual de actividades de la ENOE.
- Manuales y catálogos de la encuesta.
- Computadora personal.
- Dispositivo móvil (PALM).
- Cuenta de correo institucional y clave de acceso a Internet.
- Directorios especializados de tu ciudad, rutas de camiones, etcétera.
- Cartografía del área urbana y del estado.



## 2. Actividades del responsable de área

El Responsable de Área de la ENOE está a cargo de la coordinación de las actividades de la encuesta y para conocer cómo están estructurados los procesos de trabajo, qué figuras intervienen en cada uno y el apoyo que requieren, se describen a continuación las tareas que permanentemente tiene que realizar:

### 2.1 CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE LA ENCUESTA:

El diseño muestral de la ENOE responde a la información que debe generar y el operativo de levantamiento tiene una dinámica diferenciada para llevar a cabo las actividades según la muestra de que se trate, así, de aproximadamente 120 500 viviendas trimestrales distribuidas en todo el país, un 60% corresponde a las áreas urbanas (muestra urbana o autorepresentada) y se rige por un calendario semanal y el restante 40% de la muestra se encuentra en las áreas no urbanas (muestra complementaria) y el calendario tiene cortes mensuales.



Para la organización de los operativos de levantamiento, supervisión, tratamiento y envío de la información depurada a la Oficina central en Aguascalientes, debes tomar en cuenta los tiempos de inicio y término de cada una de las actividades según se especifica en el calendario anual de actividades de la ENOE, que se encuentra en los sitios en Intranet de la Subdirección de Encuestas de Empleo y en el de la Subdirección de Integración y Atención a Usuarios <http://indicadores>.

La necesidad de cumplir con los tiempos que marca el calendario de actividades es el resultado de la importancia de los datos de la encuesta en el conjunto de la información económica que se requiere para la toma de decisiones en la esfera política y económica de nuestro país.

Como sabes, el Instituto cuenta con el calendario de difusión de información de coyuntura, en el que se incluye la información de la ENOE entre los veintiocho indicadores económicos que se actualizan en forma periódica y oportuna actualmente, y se publican en su página Web. Este es el principal compromiso que tiene la encuesta, y las fechas de publicación se acuerdan anualmente entre la presidencia del INEGI y otras instituciones gubernamentales, universidades, organismos del sector privado y medios de comunicación.

Mensualmente la ENOE difunde entre el día 20 y 26 del mes posterior a la información referida, los resultados preliminares a nivel nacional y el agregado urbano de 32 ciudades con el nombre de “Indicadores de ocupación y empleo mensuales”, se hace a través de un boletín de prensa y lo puedes consultar en la siguiente liga:

<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Boletines/Boletin/muestra.asp?tema=19&c=1046>

Así mismo, 45 días después de concluido el trimestre, el INEGI publica en su sitio los “Indicadores Estructurales de Ocupación y Empleo”. Este boletín brinda información más amplia y presenta la tasa de desocupación nacional, para las áreas más y menos urbanizadas. Lo puedes encontrar en la siguiente liga:

<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Boletines/Boletin/muestra.asp?tema=20&c=1047>

Información adicional sobre este tema la puedes encontrar en el documento *Cómo se hace la ENOE, métodos y procedimientos*:

[http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/metodologias/enoe/ENOE\\_como\\_se\\_hace\\_la\\_ENOE3.pdf](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/metodologias/enoe/ENOE_como_se_hace_la_ENOE3.pdf)

El calendario anual de actividades de la ENOE lo puedes encontrar desde el último mes del año anterior en la siguiente dirección de Intranet: <http://indicadores>

## 2.2 ORGANIZACIÓN DEL OPERATIVO DE CAMPO

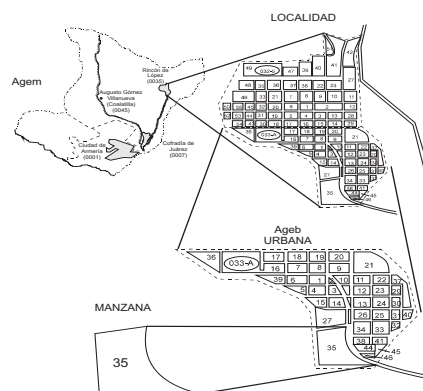
### 2.2.1 Plantilla idónea y carga de trabajo por entrevistador

Para la muestra urbana se consideró el levantamiento de 25 entrevistas semanales por entrevistador, excepto en las ciudades de México, Monterrey y Guadalajara, en las que por su extensión territorial y dificultades de transportación se consideraron 20 entrevistas semanales.

Para la muestra complementaria se consideró un mínimo de 15 entrevistas semanales por entrevistador.

Los equipos de trabajo en cada oficina se conforman del siguiente modo:

- Por cada 3 entrevistadores se considera un supervisor y un crítico.
- Cada oficina contará con un instructor supervisor que hará trimestralmente las funciones que se especifican en el manual correspondiente y suplirá las ausencias temporales tanto en el levantamiento, supervisión y crítica.
- Por cada oficina estatal se considera un responsable de área, excepto en los casos de las oficinas auxiliares.



Por la distribución geográfica de la muestra seis entidades cuentan con oficinas auxiliares; Baja California, Coahuila, Chihuahua, Quintana Roo, Tamaulipas y Veracruz. En éstas, un supervisor hará las veces de responsable de área debido al número reducido de viviendas en muestra que se levantan y por lo tanto las actividades son menores en comparación con una oficina estatal.

### 2.2.2 Asignar la carga de entrevistas a los supervisores

El trabajo de la encuesta se organiza semanalmente, y desde el jueves o viernes debes preparar la carga que repartirás a los supervisores el lunes siguiente. Toma en cuenta a los que participarán en el levantamiento para hacer una distribución equitativa. Los criterios que se especifican en el *Manual del supervisor de entrevistadores*, capítulo 2, apartado 2.2; 2.2.1. Asignar cargas por semana, son los mismos que tienes que aplicar en esta tarea.



Una vez que hiciste la distribución, entra al Sistema ENOE, en la opción Utilerías/Asignación de cargas, y adjudica a cada supervisor los controles que planeaste darles, ordena la impresión del formato “Control asignación-recepción de cargas y supervisión de no respuesta” y entrégala a primera hora del lunes a cada supervisor según corresponda.

Si la asignación por medio del Sistema ENOE coincide con el cambio de mes y no se ha cargado la muestra del panel entrante (el responsable de crítica validación puede informarte al respecto), no aparecerán en el menú de selección esos controles y los supervisores tendrán que transcribirlos. También pídeles que verifiquen físicamente lo registrado contra los listados y cuestionarios sociodemográficos que debe tener cada uno.

Los supervisores distribuirán de inmediato la carga entre los miembros de su equipo de entrevistadores y tú debes solicitar a cada supervisor el formato “Control asignación recepción de cargas y supervisión de no respuesta” para corroborar que la distribución del trabajo se hizo con los criterios de equidad y rotación citados al comienzo de este inciso.

Recuerda que una distribución desigual y favoritismo, son fuente de conflictos entre el personal. La atención que prestes a esta tarea redundará en el mantenimiento de un clima laboral sano.

Puedes aprovechar que todo el personal se encuentra en la oficina, para comunicarles alguna cuestión que consideres importante, por ejemplo: los resultados preliminares de la semana que concluyó, la disponibilidad de vehículo(s) para la semana actual, la asignación de alguna tarea o pendientes de trabajo con los críticos codificadores; recordarles la temática, fecha y hora de la siguiente capacitación interna, alguna cuestión administrativa importante, etcétera.

Para el(los) equipo(s) que saldrá(n) el lunes a levantar entrevistas en el área no urbana, tendrás que tener listos sus viáticos o gastos de campo, vehículo y su carga de trabajo. Verifica que se hayan entregado a los críticos validadores los cuestionarios precriticados del equipo que salió al área no urbana la semana anterior.

### 2.2.3 Carga de muestra y descarga de la producción en dispositivos móviles (PALM)

La observación y la reentrevista de la ENOE se levantan con dispositivos móviles PALM. Se cuenta con el administrador de la ENOE en PALM instalado en una computadora personal (PC) de la oficina, donde se concentra la información que se requiere para trabajar con estos equipos.

Es conveniente que hagas un programa semestral que incluya a todos los supervisores y especifique quién te apoyará cada mes en esta tarea, el objetivo es que todos adquieran la habilidad necesaria y puedan hacer la carga, descarga de la producción y selección de la submuestra de reentrevista cuando salgas de comisión o te ausentes por otros motivos.

Las tareas que tienes que hacer valiéndote del administrador de la ENOE en PALM son las siguientes:

- Marcar las viviendas donde se reentrevistó en periodos anteriores.
- Marcar las viviendas con resultado de no respuesta que concluyó.
- Seleccionar automáticamente la reentrevista y cargarla en las PALM.
- Identificar la muestra semanal para la observación y transferirla a las PALM.
- Descargar en la PC los datos del levantamiento de observación, reentrevista y uso de vehículos.
- Envío semanal de archivos de levantamiento de reentrevista y observación urbanos.
- Envío mensual de archivos de levantamiento de reentrevista y observación no urbanos.
- Actualización trimestral de los datos sociodemográficos y de empleo de los supervisores.



La responsabilidad del buen uso y cuidado de los equipos PALM es de los supervisores; pero a ti te corresponde verificar que antes de salir a campo sus equipos tengan suficiente batería, la fecha y hora actual, y periódicamente cerciorarte de que no tengan fotos, juegos o software que ocupe la memoria requerida para la ENOE.

Para más información sobre este apartado, se cuenta con manuales digitales, dirigidos al Responsable de Área y a los supervisores; Presentación del Administrador de la ENOE en PALM, Presentación de los cuestionarios de la ENOE en PALM, y los puedes descargar del sitio de la Subdirección de Encuestas de Empleo (SEDE) <http://logistica.inegi.gob.mx>.

## 2.3 ORGANIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL OPERATIVO DE CAMPO

### 2.3.1 Asignar carga de entrevistas para precritica a los críticos validadores

Así como a los supervisores les asignaste los controles que levantarán sus equipos de trabajo, también determinarás qué crítico validador le hará la precritica a cada entrevistador. Garantiza que haya rotación en esta fase del trabajo para que los entrevistadores conozcan y reciban recomendaciones de todos los miembros del equipo de crítica validación.



Toma en cuenta que los entrevistadores nuevos tienen más errores y requieren de explicaciones amplias durante las primeras semanas, por lo tanto, la distribución de cargas entre los crítico validadores será diferente si les toca revisar cuestionarios levantados por personal de reciente ingreso.

### 2.3.2 Supervisión del tratamiento de la información

El Responsable de Área debe conocer cómo se está haciendo el trabajo de tratamiento de la encuesta y si se están siguiendo los procedimientos que se especifican tanto en manuales como en el Sistema ENOE, por lo que debe supervisar a cada persona por lo menos una vez al mes.

- Precrítica.

Uno de los objetivos de la modernización de la encuesta es que como resultado de la automatización de los procesos, pueda obtenerse una estadística confiable de qué, cómo y cuántas veces se corrigen los datos provenientes del levantamiento. La única finalidad de la precrítica es corregir los problemas que no permiten capturar fluidamente los cuestionarios. Es tu responsabilidad elegir semanalmente una pequeña muestra de cuestionarios precriticados (tanto de supervisores como de crítico validadores) y revisar si se están siguiendo las indicaciones para corregir los errores en esta etapa.



- Validación de archivos.

Que el tratamiento de la información, desde la etapa de precrítica hasta la validación de los archivos, se realice con los criterios que se especifican en el *Manual de crítica validación* y en el *Manual del supervisor*. También debes conocer los reportes relacionados con esta tarea que se obtienen del Sistema ENOE.

- Liberación por parte de oficina central de los archivos depurados.

Aunque el equipo de críticos validadores está atento a las fechas límite para enviar los archivos a la Subdirección de Integración y Atención a Usuarios en la ciudad de Aguascalientes, debes tener presente que los retrasos en su trabajo pueden ser resultado de otros problemas como; la descompostura o falta de equipo de cómputo, problemas con los servidores o las comunicaciones, retraso en la entrega de cargas de trabajo por parte de los supervisores, insuficiencia de personal, falta de capacitación del mismo, etc. Si no se está cumpliendo con el compromiso de envío en las fechas programadas, debes intervenir para solucionar los problemas que estén provocando la demora.

### 2.3.3 Solicitar apoyo para el operativo de campo y los materiales necesarios para oficina

Para el desarrollo de las actividades de la encuesta es necesario solicitar y dar seguimiento a diversos trámites administrativos. Para ello tu intervención es básica. Durante el levantamiento y la supervisión de la información, permanentemente se requieren diversos apoyos:

- *Trámite de viáticos y gastos de campo.* En la planeación del levantamiento de la muestra no urbana debes prever cuántas personas saldrán de comisión, distancia de las localidades y recorridos para tramitar oportunamente los viáticos o gastos de campo.
- *Gastos de pasajes urbanos.* Tanto los entrevistadores, supervisores y responsable de área necesitan recursos financieros para los traslados durante el levantamiento. Este trámite tiene que hacerse periódicamente y es necesario que tomes en cuenta el número de personas que participarán. Inclúyete en la lista de las personas que devengarán pasajes urbanos para que salgas a verificar la no respuesta tipo b y c que te indique la oficina central.





- *Solicitud de vehículos y combustible.* Para que se levante información en las áreas urbanas y no urbanas, es necesario solicitar vehículos y combustible, el trámite oportuno también es tu responsabilidad.
- Solicitud de información, y material de apoyo para el levantamiento y tratamiento de la información:

✓ Datos como el salario mínimo vigente y la cotización del dólar se usan constantemente en el levantamiento y en el tratamiento de la información. Debes consultar cada mes la página Web de la Comisión Nacional de Salarios Mínimos; [www.conasami.gob.mx](http://www.conasami.gob.mx) (obtener el dato de los municipios que se visitan, si corresponden a zonas salariales distintas) y semanalmente las cotizaciones del dólar que emite cualquier banco de nuestro país. El día lunes debes darla a conocer a los supervisores y a los crítico validadores.

✓ Para la ubicación de las áreas de listado será necesario que solicites a la Dirección de Geografía el plano de localidad urbano; y, si es necesario, los planos de ageb urbano; para las áreas no urbanas, el croquis municipal y para zonas de difícil acceso la carta topográfica.

- *Solicitud de materiales de oficina.* Para campo se requieren lápices plomo, gomas, bicolores, cuadernos profesionales y tablas de apoyo.

Para el trabajo de gabinete es necesario pedir hojas blancas para imprimir reportes, eventualmente tóner (si tienen asignada una impresora), discos compactos para respaldar la información enviada a la oficina central, fólderes para archivar la documentación de la encuesta. Estas solicitudes debes hacerlas con base en una lista de material disponible y cuidar que se satisfagan las necesidades reales, y que se le dé buen uso.

- *Calendario de vacaciones.* El personal con al menos seis meses de antigüedad tiene derecho a dos periodos vacacionales al año.

Aproximadamente en el mes de marzo, el área administrativa de la ciudad envía una circular para que el personal de la encuesta elija su periodo vacacional. Debes prever cuántas personas y de qué equipo forman parte quienes eligen el mismo periodo. La falta de personal para cualquiera de las actividades puede ser crítica, por lo que debes acordar con el personal el escalonamiento y rotación de los periodos vacacionales.

## 2.4 CONTROL DEL LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO

### 2.4.1 Analizar el avance del levantamiento y la cobertura de la encuesta

En la semana que comienza debes intercambiar información con los supervisores acerca de su estrategia de levantamiento y conocer sus necesidades de apoyo. Como responsable de área, cuentas con información detallada del trabajo y debes instruir a los supervisores para que hagan un seguimiento personalizado o que apoyen a los entrevistadores que lo requieran.

Cuando se trata de la muestra urbana, desde el miércoles de la semana de levantamiento los supervisores deben informarte del avance del levantamiento actual, apoyándose en lo que han registrado en el formato “Control Asignación-recepción de cargas y supervisión de no respuesta”; y, según la evaluación que hagas, debes decidir lo que se va a hacer para intentar recuperar viviendas donde, aun teniendo el estatus de no respuesta, se podría lograr la entrevista.



En la muestra complementaria, algunas ciudades han tenido buenos resultados identificando la no respuesta obtenida en cada recorrido y en las siguientes salidas se puede planear volver a visitar algunas viviendas que se encuentran en el camino.

También, casi al final del mes, se organiza un grupo de trabajo para hacer un recorrido de rescate de no entrevista en las áreas de listado donde es significativo este resultado.

Toma en cuenta la disponibilidad de vehículo y organiza la recuperación como mejor lo consideres. Si es necesario que otro supervisor visite estas viviendas (por la cercanía con su ruta de trabajo de la semana actual), redistribuye la no respuesta.

En oficinas centrales se han establecido algunos parámetros para evaluar el levantamiento de campo a partir de los porcentajes de entrevista lograda y de no respuesta. Se califica bueno o regular, si hay hasta 85% de entrevistas logradas, 3% de no respuesta tipo A, 10% tipo B y 2% para tipo C. Partiendo de estos valores, puede obtenerse la calificación de excelente, aceptable o inaceptable. Tu responsabilidad es velar que no se rebasen estos límites.

En la semana que comienza debes intercambiar información con los supervisores acerca de su estrategia de levantamiento y conocer sus necesidades de apoyo. Como Responsable de Área, cuentas con información detallada de los entrevistadores y debes instruir a los supervisores para que hagan un seguimiento personalizado o que apoyen a los entrevistadores que lo requieran.

#### 2.4.2 Analizar los reportes de desempeño del personal

El cumplimiento de los estándares de calidad y cobertura de la encuesta exige que permanentemente tengas una evaluación del desempeño del personal. Con la ENOE se abre la posibilidad de llevar un mejor control de todos los procesos, y te corresponde conocer y utilizar los apoyos que se te brindan desde diversos espacios.

##### *Sistema ENOE*

Este sistema se diseñó para capturar y validar la información del Cuestionario sociodemográfico (CS) y del Cuestionario de ocupación y empleo (COE), aplicando criterios desarrollados por las áreas de diseño conceptual. Una de las ventajas de este sistema, es que, conforme se realiza la validación, graba los errores que se corrigieron a lo largo del proceso, y una vez enviado y liberado el archivo, pueden hacerse las siguientes consultas:

- Modalidades primaria y secundaria en donde puedes consultar, las fichas de las modalidades de la validación, que son los criterios para corregir la información.
- Aplicación para la consulta de reportes en Oracle:
  - ✓ Reporte: presenta un informe detallado sobre los errores y cambios realizados en cada residente; y hay dos tipos de reportes: módulo y vivienda.
  - ✓ Frecuencias: genera un informe sobre los tipos de errores donde se modificó la información y su frecuencia. Este reporte se puede generar por entrevistador, crítico o en general.
- Contabilidad de errores. Se genera un reporte por entrevistador, sobre los resultados generales del levantamiento; no respuesta según tipo, retornos a campo, errores de precritica, modalidades de validación primaria y secundaria.
- Reportes de precritica. Desde el módulo de utilerías puedes abrir esta opción y obtener nueve reportes con datos de la precritica.
- Informe de resultados. En este informe se muestran los resultados de levantamiento del periodo seleccionado y de la supervisión de la no respuesta por tipo. Encuentras esta opción siguiendo la misma ruta del reporte anterior.



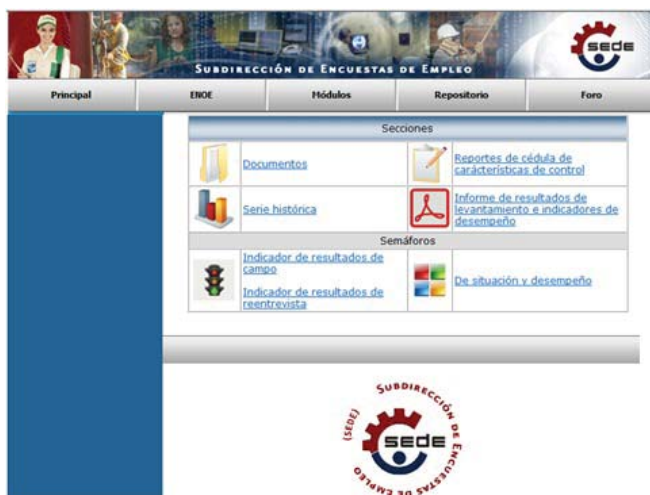
Las instrucciones para hacer estas consultas, están a tu disposición en los sitios Web de apoyo a la ENOE, en manuales, presentaciones e instructivos.

### 2.4.3 Consultar los sitios web de apoyo a la ENOE

Los sitios que a continuación se citan se han creado para apoyar el trabajo del personal en las ciudades y facilitar la comunicación con la oficina central:

*La Subdirección de Encuestas de Empleo (SEDE) pone a tu disposición:*

- Informes de resultados mensuales, trimestrales y anuales del desempeño en campo, para el ámbito regional y por ciudad, con desagregación por tipo de no respuesta; estos datos se actualizan periódicamente.



- Archivos en PDF del oficio de colaboración, agradecimiento y concertación de cita de la ENOE. Si se requiere, puedes imprimir tantas copias como necesites y fecharlas el día de entrega.
- En este sitio se anuncian las capacitaciones que la oficina central organiza para las ciudades de la ENOE, así como información previa y posterior a las mismas.
- Toda información inherente a los módulos que se anexan a la ENOE.
- Administrador de la supervisión en PDA.
- Información de actividades relacionadas con los listados.

- Foro de consulta.
- La administración del sitio está a cargo de la misma subdirección y sólo se requiere solicitar el acceso vía telefónica o correo para que puedas consultar todo lo que ahí se ofrece.

*La Subdirección de Integración y Atención a Usuarios (SIAU) de la ENOE presenta:*

- Muestra de la ENOE para áreas urbanas y no urbanas.
- Bitácora de archivos recibidos y liberados.
- Resultados de campo por entidad, mensuales y acumulados trimestrales (total viviendas, hogares no respuesta por tipo, mayores y menores).
- Calendario anual de actividades (fechas de inicio y término para el levantamiento, supervisión, tratamiento y envío de información).
- Actualizaciones del sistema de captura ENOE.
- Foro de consulta.
- Este sitio no tiene restricciones para el acceso.



- Los permisos para este sitio son diferentes según la función que desarrolles en la encuesta.

El Departamento de Seguimiento de Estándares de Sistemas de Información (DSESI) de la Dirección de Integración de la Información de Base de Datos (DIIBD):

- En este sitio puedes obtener actualizaciones del Sistema ENOE.

Subdirección del Marco Nacional de Viviendas (SMNV). Este sitio proporciona:

- Listados y croquis de viviendas seleccionadas.
- El calendario para la actualización de listados del Marco Nacional de Viviendas.
- Manuales para la actualización de listados.
- Foro de consulta.

## 2.5 COORDINACIÓN CON OTRAS FIGURAS

### 2.5.1 Coordinación del Responsable de Área con el Enlace Estatal

La atención a las necesidades de la encuesta y la solución oportuna de los problemas requiere que tengas una buena comunicación con el Enlace Estatal de la ENOE. Debes solicitar por escrito a esta figura lo siguiente:

- Respecto al equipo informático.
  - ✓ Necesidades de reparación, mantenimiento y reposición de computadoras y equipos PALM (faltantes, dañados o dados de baja).
  - ✓ Problemas o deficiencias en la conectividad con la red INEGI; necesidades de coordinación con otros proyectos con los que se comparte equipo informático y/o espacio físico.
  - ✓ Necesidades de capacitación en el manejo de herramientas informáticas que requiere el personal que se encarga del manejo del sistema ENOE, las PALM y el administrador del trabajo.
- Informas sobre los problemas encontrados en el marco de viviendas durante el mes.
  - ✓ Le comunicas la necesidad de contratar personal y precisas el perfil que se requiere, cuando debido a bajas en la plantilla o cargas de trabajo excesivas, no se pueden cumplir con los tiempos y calidad exigida.
  - ✓ Solicitar el resguardo fuera de la oficina, de los cuestionarios del trimestre anterior.
- Entregas por escrito el reporte semanal del avance del trabajo de campo y oficina (ver apartado 2.7.4 en este manual).



### 2.5.2 Coordinación del Responsable de Área con el Supervisor Instructor

- Participación en las tareas de la encuesta.

El Supervisor Instructor es una figura que debe conocer a fondo los procesos de trabajo de la encuesta para poder realizar sus tareas de capacitación del personal, por lo que durante algunas semanas del trimestre, las actividades de esta figura serán las mismas que desempeña el personal de campo y de oficina, y acatará la disciplina que el trabajo exige.





Es decir, que de la semana 1 a 4 estará desempeñando funciones de supervisor, la semana 5 de entrevistador, de la 6 a 9 se ocupará en las tareas de crítica validación.

De la 10 a 13 obtendrá los reportes de desempeño del Sistema ENOE y de los sitios Web de apoyo a la encuesta, elaborará los materiales didácticos, solicitará aula, equipo de cómputo, pizarrón, etc. e impartirá la capacitación.

- Preparación de la capacitación.

Para la preparación de la capacitación requerirá intercambiar información con los supervisores, crítico validadores y entrevistadores. Para facilitar su trabajo, pondrás a su disposición comunicados, boletines y toda la información que consideres importante. La determinación de los temas de la capacitación la tomarán entre ambos.

El informe de desempeño del personal, la síntesis del avance del trabajo y resultados de campo que tú elabores, debes turnárselo oportunamente para que el Supervisor Instructor haga una presentación.



## 2.6 ACTIVIDADES DE CAMPO

### 2.6.1 Supervisar en campo la no respuesta tipo B y C



El Responsable de Área verifica permanentemente parte de esta no respuesta después de la supervisión, los resultados los envía a la Subdirección de Seguimiento y Control de la Logística de Campo.

Esta verificación constituye, por una parte, la evaluación del trabajo de supervisión de la no respuesta, y por otra, se cuenta con información permanente, sobre el número aproximado de viviendas seleccionadas que deberían haberse reportado como desocupadas (o en otra condición diferente), desde la elaboración de los listados.

Las formas de control con la selección de viviendas a verificar y el procedimiento a seguir lo puedes consultar en el sitio WEB de la Subdirección de seguimiento y control de la logística de campo.

### 2.6.2 Apoyo al levantamiento y a la supervisión

- Cuando por las cargas de trabajo de la encuesta, o si se está levantando un módulo adicional, eventualmente se necesitara que te integres al equipo de levantamiento o supervisión.
- Es frecuente que los entrevistadores(as) tengan que levantar información en zonas de alto riesgo o en horarios fuera de oficina, si para los supervisores es complicado acompañarlos, toma tú la iniciativa de hacerlo.



## 2.7 OTRAS ACTIVIDADES

### 2.7.1 Capacitación interna

Es recomendable que trimestralmente se organice una reunión interna de capacitación, tu responsabilidad es coordinarte con el Supervisor Instructor de la ENOE para determinar la temática, logística y las fechas de las reuniones.

Si alguna persona se comisionó para recibir capacitación sobre la encuesta debes garantizar que se replique en la oficina y se siga el procedimiento indicado para comunicar la información.

Deberás facilitar el conocimiento de la información dirigida al personal que se te haga llegar desde la oficina central.

En cada reunión de capacitación, independientemente del tema que se vaya a tratar, deberás presentar a grandes rasgos y de manera sencilla, un reporte del desempeño de la ciudad en general y de cada persona en particular. El Supervisor Instructor preparará la presentación con la información que le entregues con oportunidad.



Puedes utilizar las presentaciones, datos y documentos que se ofrecen en los sitios Web. Se recomienda que siempre se consulten los criterios contenidos en los manuales de la encuesta, los comunicados, información de los foros y por último, si es necesario, solicitar información a oficinas centrales.

El Supervisor Instructor te entregará por escrito una copia del reporte de la capacitación, que incluye; lista de asistencia, orden del día, dudas y conclusiones. Posteriormente enviarás una copia, vía mensajería o correo electrónico, a la Subdirección de Encuestas de Empleo.

En la planeación toma en cuenta que las reuniones no deben durar más de dos horas, si es necesario pueden seguir otro día.

La formalidad y continuidad con la que se realicen las capacitaciones internas es una oportunidad para mejorar la calidad de la encuesta en tu ciudad.

#### *Personal de nuevo ingreso*

Es obligatorio que el personal de nuevo ingreso lea el manual correspondiente a su puesto y que las prácticas que realice sean supervisadas por personal de probada experiencia. Toma en cuenta que eres el responsable de generar las mejores condiciones para que estas personas puedan aprender rápida y correctamente lo que se requiere para desempeñar su trabajo.

### 2.7.2 Organización de archivos y documentos de la encuesta

La ENOE, por ser un proyecto permanente del Instituto, que se vale de la comunicación oficial para gestionar cuestiones propias de la encuesta y por resguardar documentos (cuestionarios) con información que semana a semana se recoge en las viviendas, está obligada a seguir las normas de archivo y conservación que exigen las disposiciones del reglamento de transparencia señaladas en el artículo IV, donde se establecen las reglas generales de organización y conservación de archivos del Instituto. La liga es: <http://sc.inegi.org.mx/repositorio/normateca>.

Es necesario que asistas a los cursos de capacitación sobre el SIAR (Sistema Integral de Archivos) que imparte el INEGI, para que apliques las normas que se exigen.

Respecto al inventario de material y solicitud de suministro de cuestionarios en blanco y propaganda de la encuesta, trimestralmente harás un diagnóstico del material con que se cuenta, el espacio para almacenar dentro de la oficina, el tiempo que tarda el envío y posteriormente, harás la petición oportuna de los materiales impresos necesarios para el levantamiento a través del Inventario de Materiales Impresos (INAMI) que podrás encontrar en la página de la SEDE.

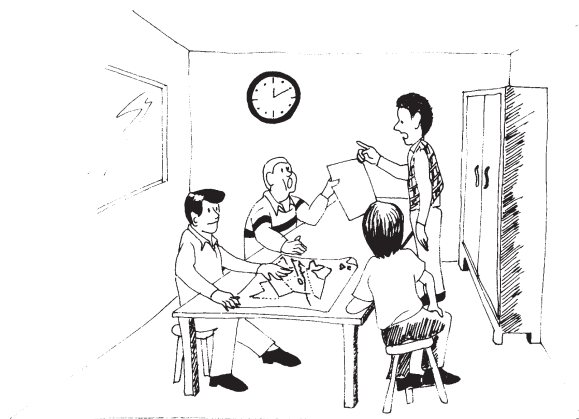
Para hacer un cálculo aproximado de lo que requieres, en el sitio Web de la Subdirección de Integración y Atención a Usuarios, puedes saber cuántas viviendas tiene la muestra de tu ciudad.

Para hacer la estimación de cuestionarios COE y CS, toma en cuenta el promedio de no respuesta (entre 12 a 15%), el promedio de mayores por vivienda (en el área urbana 4.2% y en el área no urbana 5%). Recuerda que el Tríptico de propaganda de la encuesta sólo se entrega en la primera visita, por lo que el cálculo debe hacerse sólo para una quinta parte de la muestra.

Para informarte a fondo de la aplicación de la norma y mejorar la gestión de todas las cuestiones que debes atender, puedes entrar a la siguiente dirección de Intranet; <http://www.inegi.gob.mx/normateca>. Además, en esta dirección encuentras información del INEGI, como: el marco jurídico que nos rige, leyes, reglamentos, normatividad sobre recursos humanos, financieros, materiales.

### 2.7.3 Vinculación con el área de marcos estadísticos

- Verificar que se haga la entrega oportuna de los listados con cambio de pánel.
- Solicitar copias de las secciones de los listados necesarias para la ubicación correcta de las viviendas.
- Solicitar la aclaración de ambigüedades, errores en los listados, documentación y croquis ilegibles.
- Dirige las peticiones urgentes de aclaración de identificación de viviendas seleccionadas que te comunican los supervisores, documéntalas y dale seguimiento a las mismas.
- Participa en las reuniones que convoca el personal de marcos estadísticos para tratar lo relacionado al marco de viviendas de la ENOE, tu intervención será valiosa si se acompaña con la documentación detallada de los casos y la bitácora de seguimiento de los mismos.



## 2.7.4 Entrega del reporte de avance y resultados al Enlace Estatal

Como parte de las actividades del Sistema de Planeación Estratégica del Instituto, se decidió observar el desarrollo de los proyectos de importancia relevante. Al ser la ENOE uno de ellos, se exige la entrega de reportes mensuales de levantamiento, supervisión y crítica validación (Project).

El Responsable de Área debe contar con la información que entregará semanalmente para que el Enlace Estatal elabore el acumulado mensual.

La información que se envía mensualmente a oficinas centrales debe tener las siguientes características:

- Los datos del levantamiento especifican el porcentaje de viviendas con entrevista completa lograda, y cuando esa cifra no alcance el 85% de la muestra mensual asignada, se explicarán las causas más significativas.
- Respecto a la supervisión, se aclara si se realizó por lo menos una observación semanal a cada uno de los entrevistadores; si se efectuó la reentrevista al 10% de las viviendas con entrevista completa en la muestra urbana y si se verificó la no respuesta al 100 por ciento. También se especifican las causas cuando no se cumplió con esta meta.
- Respecto a la captura y depuración de archivos, se menciona si el envío se hizo en la fecha establecida en el calendario adjunto; y, de no ser así, la causa del retraso.



A continuación se describe cómo reunir los datos para elaborar el informe:

- Para el levantamiento, concentra los resultados preliminares de supervisión que se muestran en el formato *“Control Asignación-recepción de cargas y supervisión de no respuesta”*.

En las primeras tres semanas del mes podrás rectificar los datos que entregaste con los resultados definitivos que se muestran en el Informe de resultados que se obtiene semanalmente del Sistema ENOE. Excepto la última semana del mes, ya que la entrega del informe es previa a la conclusión de la depuración del archivo.

- Para la supervisión, obtén los resultados del levantamiento de observación y reentrevista.
- Para la crítica validación, verifica la fecha de liberación del archivo en el sitio de la Subdirección de Integración y Atención a Usuarios (SIAU)/ Envío de archivos.

## 2.7.5 Levantamiento de módulos y otras encuestas



- Periódicamente la ENOE debe levantar módulos de diversas temáticas, se puede solicitar tu participación para que realices actividades de coordinación o levantamiento de información.
- Debes estar atento a que el personal que se involucra en estas tareas no descuide las que son propias de la ENOE. Es preciso que asistas a los eventos de capacitación los que se te convoque para que las reproduzcas en tu ciudad.



# Manual del Enlace Estatal de Encuestas en Hogares



# 1. Antecedentes

## 1.1 ANTECEDENTES DE LA CREACIÓN DEL PUESTO

Durante años, la plantilla básica de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) se mantuvo inalterable: Responsable de Área, supervisores, críticos-codificadores y entrevistadores. Desde el año 2001, con la frecuente inclusión de módulos asociados a la misma, se evidenció que la coordinación del operativo de campo y de las tareas de oficina, asignadas al Responsable de Área, pasaban a un segundo plano ante la urgencia de resolver lo que implicaba el levantamiento de un módulo.

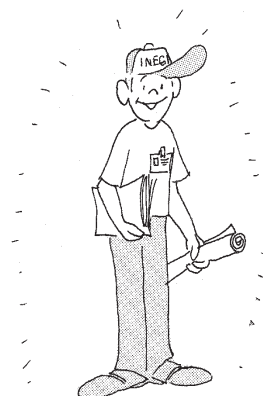
Desde el 2007 la plantilla de personal se ha fortalecido con la presencia con nuevas figuras orientadas a reforzar la capacitación (Instructor-Supervisor) y las actividades de administración y seguimiento (Enlace Estatal de Encuestas en Hogares). Esta última, es una plaza con cargo al presupuesto de la ENOE.

Para otros proyectos de encuestas en hogares en el Instituto se ha creado un puesto análogo y actualmente en las coordinaciones estatales prestan sus servicios de manera permanente: un Responsable Estatal de Encuestas Especiales, un Responsable Estatal de la Encuesta Nacional de Gasto (ENGASTO) y eventualmente se contrata a una persona para que realice estas funciones en otros proyectos, por ejemplo, en este último trimestre del año 2011, la Encuesta Nacional sobre Confianza del Consumidor (ENCO), contará con un Responsable Estatal para el levantamiento de un módulo anexo a la misma.

Originalmente este manual se formalizó como una guía para la intervención del Responsable Estatal de Encuestas en Hogares, llamado así hasta mediados del año 2010. Esta figura se desempeñaba principalmente como apoyo al Jefe de Departamento de Estadísticas Sociodemográficas (JDES) dada la cantidad de proyectos en hogares que no contaban con una figura para la ejecución de actividades previas al arranque de un levantamiento de una encuesta o un módulo y para la atención de las tareas de seguimiento y conclusión de los proyectos temporales. En la guía se especificaban aquellas tareas que se relacionaban especialmente con los trámites administrativos que requiere el operativo y la elaboración del consolidado de datos mensuales y trimestrales para el análisis del desempeño del personal de la ENOE.

## 1.2 OBJETIVO DEL MANUAL

El principal objetivo de este manual es dar a conocer al Enlace Estatal las funciones y actividades que debe desempeñar, tomando en cuenta las que son propias de las figuras que constituyen la estructura de la encuesta y las resultantes de la interacción con otras áreas ya sea como proveedor o cliente; informantes de la encuesta, oficina central, marcos estadísticos, unidad administrativa, etcétera.





## 2. Funciones del Enlace Estatal de Encuestas en Hogares

### 2.1 FUNCIONES GENERALES Y UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

Las actividades específicas de esa figura se pueden dividir en cuatro tipos: aquellas vinculadas con actividades administrativas; las que están relacionadas con el seguimiento de los resultados de la encuesta y sus módulos asociados, aquellas dirigidas a facilitar el seguimiento y desarrollo de la normatividad para orientar las actividades de las oficinas estatales a desempeñarse acorde al proyecto de encuesta nacional y, finalmente, la participación directa en algunas tareas específicas de campo.

Como lo indica el nombre del puesto, una de las funciones principales es establecer el enlace con otras instancias para lograr que las actividades de la encuesta y sus módulos se lleven a cabo.

Elaboración de los reportes que de manera periódica requieren las instancias superiores de los distintos ámbitos involucrados con la encuesta y sus módulos; Coordinación Estatal, Dirección Regional, Oficinas centrales, Gobierno del Estado, etcétera.

Hacer el diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal para promover el uso de herramientas informáticas, resolución de conflictos, integración de equipos de trabajo, etcétera.

Por ser la ENOE y sus módulos proyectos nacionales, debe alentar y facilitar la ejecución de las tareas conforme a los manuales e instructivos de los proyectos y a la normativa del Instituto.

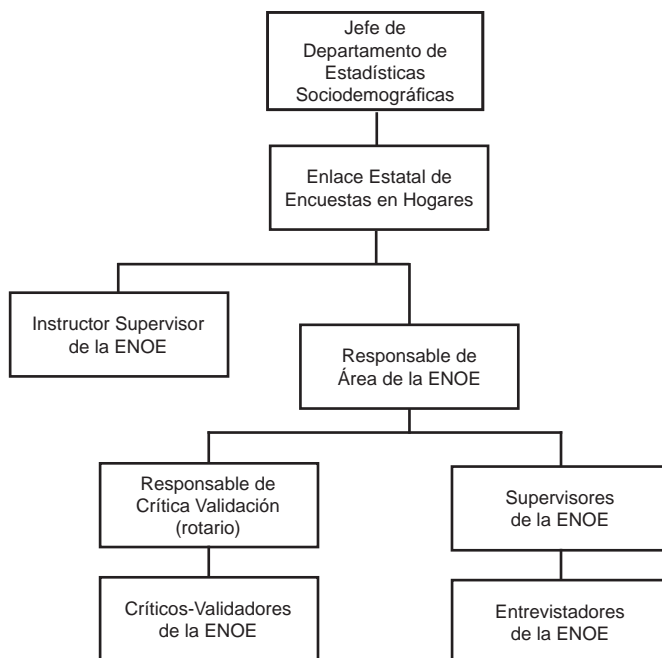
Las oficinas estatales y auxiliares deben contar con su manual de procedimientos (con las actualizaciones periódicas que se determinen). La elaboración del mismo será responsabilidad del Enlace Estatal.

La aplicación de los módulos en las viviendas de la ENOE requiere de distintas estrategias de levantamiento y seguimiento, ya sea por el tamaño de la muestra, la complejidad del cuestionario o del operativo. La participación del Enlace Estatal es particular en cada proyecto y se especifica en la guía de actividades que se envía a las oficinas cuando se prepara un levantamiento.

Con la participación del Enlace Estatal se debe asegurar la modernización de algunos procesos que se vienen haciendo desde hace años de forma manual.



En la estructura jerárquica del organigrama de la ENOE, el Enlace Estatal de Encuestas en Hogares se ubica inmediatamente después del Jefe de Departamento de Estadísticas Sociodemográficas (JDES) y en un nivel superior a los puestos del Instructor Supervisor y Responsable de Área de la ENOE, tal como lo muestra el siguiente esquema:



## 2.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL ENLACE ESTATAL DE ENCUESTAS EN HOGARES

- Realiza los trámites administrativos para conseguir los recursos que se requieren para el levantamiento a partir de la planeación mensual que le entrega el Responsable de Área y que validan conjuntamente.
- Con la documentación adecuada de los materiales utilizados en la encuesta, realiza el trámite para enviarlos al archivo de concentración.
- Le corresponde hacer labor de concertación en donde los entrevistadores y supervisores tienen dificultades para tratar directamente con los informantes y solicitar la entrevista.
- Facilita la capacitación y reinstrucción del personal de la ENOE gestionando los recursos que se requieren.
- Con la información complementaria de los datos del operativo y del tratamiento de la información que se generan en distintas etapas del proceso de la encuesta, diseña y elabora reportes que constituyen insumos importantes para el seguimiento de las tareas.
- Elabora los reportes que de manera periódica requieren las instancias superiores de los distintos ámbitos involucrados con las encuestas (Coordinación estatal, dirección regional y oficina central) y los que le requiera el jefe de departamento.
- Da seguimiento a los operativos de campo a través de los resultados de levantamiento y propone los parámetros para evaluaciones cuantitativas y cualitativas del personal.
- Ejecuta las tareas que le son asignadas en guía de actividades que se da a conocer en los preparativos para el levantamiento de los módulos.
- Conoce las funciones y tareas de cada una de las figuras de la encuesta porque estudia los manuales e instructivos de los módulos que se levantan periódicamente.



- Genera los consolidados con datos definitivos, utilizando las herramientas disponibles en los sitios de la encuesta y en las aplicaciones del sistema ENOE.
- Hace una captura en línea de las incidencias de los listados con los datos registrados en la primera visita de la ENOE.
- Durante el primer año de vigencia de este manual, debe elaborar junto con el Instructor Supervisor un plan de capacitación para el personal de la ENOE (se incluye a sí mismo), según las necesidades de la oficina y el perfil de sus integrantes. Incluye la solicitud de cursos ajenos a la temática de la encuesta y que contemplan el desarrollo de las capacidades del grupo; informático, desarrollo de la integración de grupos de trabajo, etcétera.
- Durante el 2012 debe elaborar el manual de procedimientos de la oficina estatal (y auxiliar, si existe).

## 2.3 EQUIPO Y MATERIAL DE TRABAJO DEL ENLACE ESTATAL DE ENCUESTAS EN HOGARES

Para realizar su trabajo, el enlace estatal necesita lo siguiente:

- Equipo de cómputo con acceso a intranet, al sitio del INEGI en internet, a los sitios web de los Gobiernos Federal, Estatal y Municipal, así como a los sitios de las instituciones de educación superior y enciclopedias de libre acceso.
- Acceso al sistema de captura ENOE.
- Acceso al *software* de Microsoft Office.
- Acceso a una línea telefónica y fax.
- Cuenta de correo electrónico.
- Apoyo financiero de pasajes urbanos, gastos de campo y viáticos para realizar las tareas encomendadas.
- Acceso a una fotocopidora y escáner.
- Acceso a vehículo oficial.



Material de apoyo del Enlace Estatal de Encuestas en Hogares:

- Manuales de la encuesta y módulos.
- Calendario anual de actividades de la ENOE.
- Programa de trabajo anual de la ENOE.
- Formatos utilizados para el levantamiento y registro del avance.
- Formatos del marco de vivienda.
- Formatos necesarios para efectuar los trámites administrativos encomendados.







### 3. Actividades del Enlace Estatal de Encuestas en Hogares

#### 3.1 RECOMENDACIONES GENERALES

Para definir el perfil y la inserción del Enlace Estatal en la estructura de las coordinaciones estatales, se tomó en cuenta que esta figura debía asumir algunas tareas que venían realizando los responsables de área, tareas que los distraían de sus actividades o rebasaban su capacidad de trabajo. También se determinó que algunas tareas requieren cierta formación, por ejemplo; habilidad para formular planes de trabajo, seguimiento de actividades, elaboración de cuadros estadísticos, presentación gráfica de datos, exposición de resultados, etcétera.

Una de las innovaciones de la ENOE ha sido la automatización de algunos procesos de trabajo; se requiere que en oficinas estatales se utilicen las herramientas que se han puesto a disposición del personal y además que el Enlace Estatal identifique los reportes que se pueden automatizar y lo haga, ya sea él mismo o con ayuda del personal de soporte informático.



La relación interpersonal del Enlace Estatal con los integrantes del equipo supone una comunicación abierta y respetuosa con base en el diálogo, con la finalidad de mantener una buena relación de trabajo que les permita a los integrantes de los distintos equipos de trabajo, solicitar su apoyo, aclarar sus dudas y recibir asesoría en torno a las dificultades técnicas y operativas.

Por la naturaleza de la información que se te confía, deberás tomar en cuenta el carácter confidencial de la misma. Cuando se te asigne un trabajo para el cual no te consideras capacitado para realizarlo adecuadamente, hazlo saber a tu mando inmediato superior.

El desarrollo de tus capacidades para realizar satisfactoriamente las actividades que se te encomiendan requieren del permanente autoestudio y de la capacitación, debes solicitar los cursos que requieres para el correcto desempeño de tus tareas.

#### 3.2 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Para realizar estas tareas, el Enlace Estatal colabora con el Responsable de Área, éste último entrega con un mes de anticipación la planeación del levantamiento y la supervisión con los recursos que se precisan; y pasajes urbanos, gastos de campo, vehículos y combustible, personas que intervendrán en cada actividad, las localidades que visitarán y el kilometraje aproximado a recorrer, etcétera.

- Colabora en la elaboración de los formatos para solicitar lo anterior y les da seguimiento hasta obtener la firma cuando así lo requiere el trámite.
- Hace el cálculo de tiempo extra y de pasajes devengados de los diversos módulos asociados a la ENOE.
- Lleva el control y comprobación de llamadas telefónicas oficiales.
- Elabora el justificante para entrada y salida del personal.
- Elabora solicitud de credenciales del INEGI; oficial y de campo.

- Elabora y tramita órdenes de salida de equipo y mobiliario.
- Lleva a cabo el seguimiento y control del parque vehicular (mantenimiento preventivo y correctivo, solicitud de vales de gasolina).
- Informa al personal sobre el contenido de los comunicados emitidos por el área administrativa que son de su interés; comprobación de viáticos, uso de vehículos oficiales etcétera.
- Solicita y da seguimiento al trámite de oficios de comisión local y de pernocta vehicular.
- Con base en el diagnóstico por escrito del Responsable de Área, elabora el requerimiento de materiales de oficina y consumibles para los equipos de cómputo y solicita la compra de material cuando no hay en existencia en el almacén.
- Si así lo determina el Jefe de departamento, verifica la comprobación de viáticos y le das el seguimiento necesario.
- Elabora las cédulas de empleado del mes.
- En el arranque del levantamiento de los módulos asociados a la ENOE, la Subdirección de Encuestas de Empleo (SEDE) pone a disposición de los subdirectores de estadística, los subdirectores de control y desarrollo estadístico, así como los jefes de departamento de estadísticas sociodemográficas y de control de procesos, una herramienta de captura en línea para el seguimiento del ejercicio del presupuesto. En algunas ocasiones, el jefe de departamento solicitará que te hagas cargo de ingresar los datos a esta aplicación.



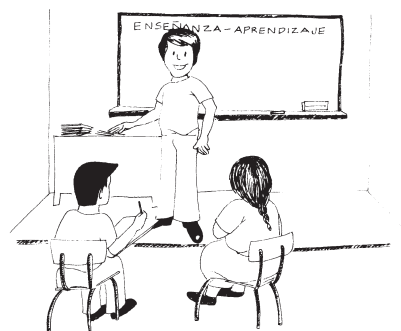
### 3.2.1 Apoyo a la capacitación del personal

Respecto a la capacitación en las oficinas estatales, es importante que sepas que la desconcentración de la encuesta (1997 a 1999), puso de manifiesto la necesidad de que cada oficina asumiera la tarea de la capacitación continua sobre temas de la encuesta y de los módulos asociados a la misma. Se reconoció la dificultad cada vez mayor de concentrar en una sede a todo el personal que realiza funciones específicas en la encuesta, por las restricciones presupuestales y a la imposibilidad de parar el trabajo de levantamiento y tratamiento de la información, Estas fueron las principales razones para crear una figura encargada de la capacitación interna.

Te recomendamos leer el manual del Instructor Supervisor para que conozcas a detalle cuáles son las tareas que le corresponde realizar a esta figura, así como su calendario de actividades trimestrales para que identifiques el apoyo que le debes prestar.

El Enlace Estatal atiende las solicitudes del Instructor Supervisor a fin de que se cuente con el aula adecuada para el número de capacitandos, equipo informático (computadora y cañón), materiales de apoyo (pizarrón, plumones, hojas, lápices, portaláminas, etcétera).

Cuando se trata de la capacitación de un módulo, frecuentemente se liberan los materiales de capacitación definitivos al terminar el curso de capacitación en las oficinas regionales u oficina central, por lo que deberás prestar apoyo para que los materiales estén impresos el día que comienza la capacitación en tu ciudad, si así lo formalices con el instructor supervisor.



Toma en cuenta que las capacitaciones se deben dar en un lugar adecuado y agradable. Es necesario prever el tiempo que se requerirá para la capacitación y adelantar tareas del operativo y del tratamiento para que el personal se sienta relajado durante las horas que se dedican a esta tarea.

Según las horas del evento (si el presupuesto lo permite), considera la posibilidad de ofrecer café y galletas. Esto le da un valor adicional a la capacitación.

### 3.2.2 Solicitud de apoyo al soporte informático de la Coordinación Estatal o Dirección Regional

Por el impulso que ha dado el INEGI a las nuevas tecnologías de la información, la ENOE ha aprovechado la infraestructura informática con que se cuenta y ha desarrollado variadas aplicaciones para su uso en algunas etapas del proyecto. Así, se realizan capturas en línea, se cuenta con un levantamiento en PDA, se transmiten los datos vía satélite a la ciudad de Aguascalientes, se tiene acceso vía remota a los equipos de cómputo para brindar apoyo desde la oficina central a las oficinas estatales, etcétera.

Algunas de estas tareas requieren permisos especiales, entre los más importantes está la conectividad a la red INEGI, contar con el perfil de administrador, así como activación de la aplicación llamada (Office Communicator). Debido a las actualizaciones periódicas que hacen a los servidores locales y centrales o por desconocimiento de los subalternos, retiran los privilegios que tienen las cuentas de algunos responsables de los procesos en la ENOE y las aplicaciones no funcionan.

En estas situaciones es necesaria tu intervención inmediata para que se restablezca el perfil autorizado previamente y así poder continuar con las tareas cotidianas de la encuesta. Algunas veces bastará con solicitar el apoyo vía telefónica, en otras tendrás que redactar la solicitud por escrito para que el Jefe de departamento la firme. Te recomendamos conocer a fondo lo que se hace y lo que se requiere en materia de comunicaciones y permisos para que puedas dar una respuesta documentada y oportuna.

Respecto al uso del equipo informático, hay oficinas que comparten con otros proyectos (estadísticas sociodemográficas, marcos estadísticos) algunos equipos de cómputo. Debes saber que la ENOE tiene establecida una norma para el correcto funcionamiento de sus aplicaciones, por ejemplo: las aplicaciones para la carga y descarga de la muestra en la PDA funcionan en equipos configurados a 32 bits y la aplicación crea automáticamente carpetas en donde se respalda la información que se descarga; el Sistema ENOE requiere un mínimo de 3 Gb en memoria RAM y guarda en el disco duro el antecedente sociodemográfico de los residentes de las visitas anteriores.



Además, la información que se trabaja es de suma importancia para darle continuidad a los procesos, por lo que una persona ajena a la encuesta que utilice el equipo de la ENOE, involuntariamente puede borrar o mover los archivos.

Tu intervención oportuna y técnicamente informada, será muy valiosa y podrás solicitar al soporte informático que restrinja la entrada a la sesión en donde se trabajan los procesos de la ENOE o definitivamente impedir que el equipo asignado sea utilizado por otras personas.

Las actualizaciones del sistema ENOE están a cargo del Responsable de Crítica Codificación en turno, pero en algunas ocasiones se requerirá el apoyo del soporte informático. Como Enlace Estatal, deberás solicitarlo a quien corresponde.

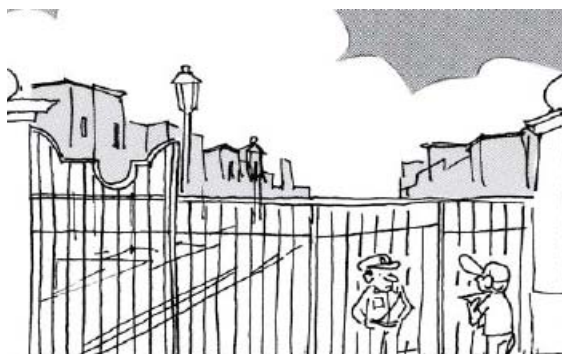
### 3.2.3 Solicitud de traslado para su resguardo del material utilizado en el levantamiento en la encuesta

El Responsable de Área te entrega periódicamente una relación de los materiales que se deben trasladar al archivo de concentración, deben ir documentados en los formatos diseñados para el caso. Debes darle seguimiento a este trámite y asegurarte del manejo y almacenamiento adecuado de los materiales que fueron utilizados en la encuesta. Te sugerimos identificar al personal responsable de estas tareas en la Coordinación Estatal y establecer los acuerdos necesarios para que este trámite se realice oportunamente. También te sugerimos que consultes, en la Normateca en línea del INEGI, el documento *Lineamientos para la conservación de los archivos del INEGI* donde podrás informarte de todo lo relacionado con el resguardo de la documentación oficial.

### 3.3 ACTIVIDADES DE CAMPO

#### 3.3.1 Concertación para lograr las entrevistas

Actualmente las dificultades para lograr las entrevistas van en aumento y fundamentalmente se debe a la inseguridad existente en el país. Te corresponde hacer labor de concertación con asociaciones de condóminos, representantes de vecinos, responsables de seguridad de los fraccionamientos o unidades habitacionales en donde hay viviendas seleccionadas y los entrevistadores y supervisores tienen dificultades para tratar directamente con los informantes y solicitar la entrevista.



Respecto a la distribución del folleto *Su vivienda ha sido seleccionada* (visita rogona) se dio la instrucción de repartirlo en todas las viviendas de estrato socioeconómico alto una semana antes de la visita del Entrevistador. En opinión de algunos entrevistadores y supervisores, en algunas ocasiones se ponía sobre aviso a los informantes y aumentaban las dificultades para lograr la entrevista. Te recomendamos entregar este folleto en los casos que de acuerdo con el Responsable de Área y los supervisores consideren necesario, es importante que busques hablar con los residentes de la vivienda para abrirles las puertas a los entrevistadores.

Es muy importante que domines la técnica de la entrevista de la verificación de la no entrevista y que sepas cómo se hace el levantamiento de la reentrevista y la observación. Te recomendamos que no pierdas la oportunidad de hacerlo cuando se presente la ocasión. No olvides que la preeminencia de tu labor está relacionada con el saber hacer una de las tareas primordiales de la encuesta: levantar la información.

#### 3.3.2 Levantamiento de entrevistas

Un apoyo importante para las oficinas de la ENOE es el que puede brindar el enlace estatal para lograr las entrevistas en aquellas viviendas donde se ha rechazado la entrevista en forma sistemática. Te debes coordinar con el Responsable de Área para acudir a las viviendas más problemáticas. Una vez que el informante accede a dar la información como resultado de la labor de convencimiento, realiza la entrevista en la vivienda en cuestión.

#### 3.3.3 Tareas de levantamiento y supervisión de los módulos asociados a la ENOE

La estrategia para el levantamiento de los módulos asociados a la encuesta es variada y depende del grado de dificultad del cuestionario, tamaño de la muestra, dificultad para localizar a los informantes, personal participante, etcétera. Por lo anterior, en algunos levantamientos se puede requerir tu participación en el operativo de campo. Las especificaciones las encontrarás en la guía de levantamiento de cada módulo.

### 3.4 ELABORACIÓN DE REPORTES

Uno de los principales objetivos de tu puesto es incidir en la mejora continua de la encuesta. Los reportes que diseñas y para los que obtienes información de diferentes fuentes, tienen utilidad en dos momentos: los que se constituyen con los datos preliminares, es decir, los datos frescos del levantamiento antes de que se capture la información. Éstos son imprescindibles para tomar acciones inmediatas para elevar el porcentaje de entrevistas logradas.

En esta etapa el Responsable de Área tiene la mayor responsabilidad y así lo especifica su manual. Los insumos con los que cuenta es la información diaria de los supervisores acerca del avance del levantamiento, la situación particular de las no entrevistas, la distribución geográfica de las mismas, el personal participante, etcétera. Con todos estos elementos puede tomar las mejores decisiones para abatir la no respuesta.





Otros reportes se obtienen de los datos capturados, esta es la información que debe ser el centro de tu atención. La encuesta te ofrece innumerables fuentes para que puedas elaborar reportes que den cuenta a lo largo del tiempo del comportamiento de los resultados de campo y del desempeño cuantitativo y cualitativo del personal.

Para hacer esto, tal vez requerirás un nivel adecuado de manejo de *software*, apoyo de la oficina central, capacitación dirigida al perfil de tu puesto, etcétera.

Todos los datos contenidos en un reporte debes enfocarlos a obtener un indicador que sea incuestionable al presentarlo al personal.

En el apartado *Equipo y materiales del Enlace Estatal* se menciona la necesidad de que cuentes con equipo de cómputo y red para conectarte a los distintos sitios de la encuesta e Internet.

Las fuentes para obtener información son los dos sitios en Intranet de la ENOE: el sitio de la Subdirección de Encuestas de Empleo y la aplicación llamada Visor de tablas, a cargo del Departamento de Seguimiento de Estándares de Sistemas de Información.

En el primero se obtienen tres productos que sirven como materia prima para el análisis del desempeño en el levantamiento de la información;

- Semáforo y ranking, que consiste en dar un orden a las oficinas de acuerdo con el resultado obtenido e identificar con un color específico su desempeño, a manera de un semáforo, el ordenamiento se realiza por ámbito: dirección regional, entidad federativa y muestra urbano-rural.
- Informes de resultados; es un ejercicio analítico sobre los resultados del levantamiento, comparándolos con el periodo inmediato anterior y el mismo lapso del año anterior. Los informes de resultados son mensuales y trimestrales.
- Serie histórica, es una herramienta que permite obtener de una manera sencilla y rápida la información de levantamientos anteriores, con el fin de tener una mayor cantidad de elementos que enriquezcan el análisis del desempeño de las oficinas estatales.
- Visor de tablas. El desarrollo de esta aplicación responde a la demanda de los enlaces estatales (antes responsables estatales de encuestas en hogares) para obtener información del levantamiento y de la composición de los hogares, datos contenidos en el cuestionario sociodemográfico, en el cuestionario básico de la ENOE y en los módulos.



Esta herramienta ofrece una gran variedad de reportes prediseñados que pueden combinarse con variables de tiempo, figura y por resultado. También es posible obtener datos para evaluar el desempeño del Crítico codificador (errores por tipo, número de cuestionarios capturados, horario de captura, etcétera).

En sí, el desafío para el Enlace Estatal es cómo y qué utilizar de todo lo que se dispone para hacer un análisis sistemático que incida en la mejora del desempeño del personal.

El uso de esta aplicación requiere un conocimiento avanzado de Excel y elaboración de tabulados.

- Project™. Desde 2008-2009 se elabora mensualmente un reporte llamado Informe de avance de levantamiento, supervisión y captura de la ENOE: este reporte es responsabilidad del Enlace Estatal y forma parte del sistema de planeación estratégica.

Se utiliza para registrar los problemas que impidieron el cumplimiento a cabalidad de alguna de las etapas de la encuesta con la finalidad de atender de manera oportuna la problemática estatal.

El seguimiento del proyecto opera mediante una aplicación llamada Project™ y se reporta la problemática en el ámbito rural y urbano cuando no se cumplió con los parámetros esperados entrevista completa, de no entrevista por tipo, si no se supervisó la no entrevista al 100%, no se levantó el 10% de reentrevistas y cuando no se hizo una observación por semana por entrevistador. Por el lado de la captura se reporta cuando no se envió el archivo

en la fecha programada. También se solicita que se registren las acciones que han emprendido para solucionar las deficiencias. En este reporte los responsables estatales tienen un área de oportunidad que se les ha señalado anteriormente, a algunos enlaces estatales tienden a soslayar la importancia del mismo y es un insumo y no toman en cuenta que se utiliza para la elaboración del IDEC y no siempre muestra lo que realmente se está haciendo en la oficina para mejorar sus resultados.

Otra modalidad de reportes que se le encomiendan al Enlace Estatal son los que se dirigen a mostrar los resultados de la encuesta en el área metropolitana y en la entidad. Este tipo de reportes debe acompañarse con una nota metodológica y registro de la fuente de donde se obtuvieron los datos. Aunque no son difíciles de obtener, pues en la sección correspondiente a la ENOE en el sitio web del INEGI hay una extensa oferta de datos e indicadores. Es necesario capacitarse para obtener reportes significativos y documentar correctamente lo que se te solicita.

### 3.5 Actividades para realizarse en 2012

Para avanzar en la consolidación de las funciones y tareas del Enlace Estatal de Encuestas en Hogares, se propone que con el apoyo de distintas instancias de la oficina central, se realice lo siguiente:

- Generar los consolidados de datos definitivos, utilizando las herramientas disponibles en la encuesta.
- Hacer una captura en línea de las incidencias de los listados con los datos registrados en la primera visita de la ENOE.
- Durante el primer año de vigencia de este manual, hacer un plan de capacitación con temática distinta a la encuesta para el personal de la ENOE (se incluye a sí mismo) según las necesidades de la oficina y el perfil de sus integrantes.
- En el 2012, se debe elaborar el manual de procedimientos de la oficina estatal y auxiliar (si se cuenta con una o más).
- Establecer comunicación con las oficinas centrales para que en el primer semestre del 2012 se tenga una guía preliminar de las funciones y tareas del supervisor regional asignado a la ENOE.



Esta publicación consta de 200 ejemplares y se terminó de imprimir en diciembre de 2011 en los talleres gráficos del **Instituto Nacional de Estadística y Geografía**  
Av. Héroe de Nacozari Sur Núm. 2301, Puerta 11, Nivel Acceso  
Fracc. Jardines del Parque, CP 20276  
Aguascalientes, Ags.  
**México**