

TEMARIO PARA CAPACITACIÓN DE ALUMNOS-ENCUESTADORES

1. Introducción
2. Definiciones básicas
 - 2.1. Encuesta
 - 2.2. Población
 - 2.3. Muestra
 - 2.4. Entrevista
 - 2.5. Encuestador
 - 2.6. Encuestado
 - 2.7.-Unidad muestral
 - 2.8. Cuestionario
 - 2.9. Supervisor
3. Funciones y responsabilidades del encuestador
 - 3.1. Funciones y responsabilidades
 - 3.2. Materiales del encuestador
4. Consideraciones éticas
5. Procedimiento para realizar la entrevista
 - 5.1. Factores motivadores e inhibidores
 - 5.2. Aspectos fundamentales a considerar al realizar una entrevista
6. Relación con el supervisor
 - 6.1. Recepción y entrega de materiales
7. Prohibiciones del encuestador
8. Instrucciones para completar cuestionarios

1. Introducción

Capacitar para conseguir buenos resultados

El desarrollo de una entrevista requiere de mucha habilidad por parte del entrevistador puesto que el objetivo es lograr recopilar la información requerida en forma completa y objetiva, en un ambiente de mucho respeto, prudencia y cordialidad.

En gran parte el éxito de una investigación de mercados depende de la selección y capacitación de los entrevistadores o encuestadores. Dependiendo del nivel de educación de los encuestadores, la capacitación será de mayor o menor intensidad y extensión.

Un programa de capacitación para encuestadores debe tener dos objetivos principales: (a) entrenar para desarrollar la tarea específica; y (b) proveerle de la actitud y motivación necesarias.

2. Definiciones básicas

- 2.1. Una **encuesta** es un estudio observacional en el cual el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación
- 2.2. Una población es un conjunto bien determinado de individuos, para que un **conjunto** este bien determinado debe estar definido geográfica y temporalmente entre otras características.
- 2.3. En **estadística** una **muestra** es un subconjunto de casos o individuos de una población
- 2.4. **Entrevista** es una reunión entre dos o más personas; Con el fin de que se obtenga información sobre un tema.
- 2.5. **Encuestador** Persona que realiza una o más encuestas.
- 2.6. **Encuestado** es el nexo entre el encuestador y la unidad muestral
- 2.7. **Unidad muestral** : individuo o grupo de menor tamaño que es objeto de interés y que la encuesta tiene como objetivo conocer.
- 2.8. La encuesta se realiza para siempre en función de un **cuestionario**, siendo éste por tanto, el documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones y estudios de mercado. El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.
- 2.9. **Supervisor**: profesional que tiene a su cargo la organización de los encuestadores. El profesional debe tener conocimiento de estadística, capacidad de manejo interpersonal, capaz de poder tomar decisiones sobre la marcha de manera de poder corregir posibles errores en el diseño de la encuesta que generen inconsistencias y datos faltantes que pudieran surgir.

3. Funciones y responsabilidades del encuestador

3.1. Ellas son las de ser nexo entre las unidades muestrales y la encuesta. Debe ser capaz de seguir un protocolo tener excelente presencia y capacidades para el manejo con distintos estratos sociales de forma tal de facilitar la toma de datos y minimizar los problemas que puedan suceder.

3.2. Materiales del encuestador

Cuestionarios, planillas estandarizadas para volcar información

4. Consideraciones éticas

Registrar la información fidedigna y responsablemente. Extremar los cuidados para conservar el material (encuestas realizadas). Entregar los datos en tiempo y forma.

Resguardar la identidad de los encuestados , abstenerse de utilizar la información con cualquier fin ajeno a la investigación.

5. Procedimiento para realizar la entrevista

5.1. Factores motivadores e inhibidores

Motivador: capacitación teórico-práctica en un oficio con demanda en los mercados de trabajo que facilita una posible inserción laboral de los alumnos.

Inhibidor: Si se falsean datos o no se realizan los esfuerzos necesarios para obtenerlos se pueden obtener un sesgo del conjunto total.

5.2. Aspectos fundamentales a considerar al realizar una entrevista

Generar un clima propicio para la entrevista. Tener buena presencia. Tener en cuenta que el encuestador es la cara visible del proyecto, cuando esta encuestando no actúa en forma individual sino que representa una institución. Debe mantener un trato cordial y ameno, vestir de manera sobria y recatada, cuidar la puntualidad, respetar la hospitalidad del encuestado.

6. Relación con el supervisor:

Ante cualquier problema que surja de la realización de encuestas debe comunicarse esa dificultad con el supervisor a fin de buscar una posible solución lo más rápido posible.

7. Prohibiciones del encuestador

No se pueden falsar datos, no se puede realizar la encuesta más de una vez a la misma familia, no se puede faltar a la confianza del encuestado ni divulgar la información recavada en otro ámbito ajeno al proyecto.

8. Instrucciones para completar cuestionarios

- 1) Leer todo el instructivo y la encuesta
- 2) Concertar una cita con el encuestado, (el encuestado necesita al menos 20 minutos de tranquilidad para poder contestar la encuesta)
- 3) Asistir puntualmente a la cita con el encuestado.
- 4) Proteger los datos de la encuesta.
- 5) Entregar los datos al supervisor en tiempo y forma.