1. **OBJETIVO**

El objetivo de este manual es documentar las funciones y los procedimientos que el Encuestador(a) debe realizar, con el fin de recolectar información, por medio de encuestas en campo, que sirva como insumo para el Observatorio Socioeconómico de la Cámara de Comercio de Valledupar, área que realiza encuestas e investigaciones de temas económicos, sociales y políticos, entre otros.

1. **ALCANCE**

Aplica para todas las encuestas realizadas por el Observatorio Socioeconómico de la Cámara de Comercio de Valledupar

1. **DEFINICIONES**

* **Encuesta:** Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública, sobre un asunto determinado. Ejemplo: encuesta electoral, encuesta para realizar el censo.
* **Censo:** Recuento o número total de individuos que conforman una población determinada, sobre la cual se hacen observaciones, se realiza cada cierto tiempo. Ejemplo: Censo de vendedores ambulantes (total de vendedores ambulantes), Censo poblacional de Colombia (total de personas en Colombia).
* **Entrevista:** Conversación que se mantiene con otra persona, donde se le hace una serie de preguntas o indaga, para conocer su opinión o respuestas.

1. **RESPONSABILIDADES GENERALES**

Es responsabilidad del Director del Observatorio Socioeconómico verificar la implementación y cumplimiento de este manual.

Es responsabilidad del Encuestador aplicar y cumplir los lineamientos de este manual.

1. **CONTENIDO**
2. **Funciones del encuestador(a)**

Las funciones que debe cumplir el encuestador(a) son de mucha importancia, y su estricto cumplimiento y seguimiento determinarán que la información recolectada sea de alta calidad.

A continuación se detallan las funciones que debe realizar:

* 1. **Antes de la encuesta:**
     1. Verificar que tenga todo el material (equipos y elementos) necesario para la recolección de la información, en buenas condiciones, asegurándose que tenga la cantidad necesaria para desarrollar su labor. En caso de encontrar algún material defectuoso, debe informar al supervisor.
     2. Ubicar las zonas seleccionadas para realizar las encuestas, a fin de tomar algunas referencias importantes para el desplazamiento y orientación.
     3. Atender las instrucciones impartidas por el Supervisor(a) de campo o coordinador, y seguirlas estrictamente.
  2. **Durante la Encuesta:**
     1. Realizar las encuestas que se le asignen, sin efectuar cambios ni reemplazos, sin previa autorización.
     2. Ante la negativa a responder la encuesta, indague la razón y trate de persuadir a la persona para responderla. Si aún no desea dar información, anote el motivo.

Recomendaciones para que le respondan la encuesta:

*“Si este no es el momento adecuado, dígame cuándo y a qué horas me puede atender”.* *“La información que produce esta investigación es útil para la comunidad, el municipio, la región”.* *“Toda la información suministrada es confidencial (Ley 79/93, artículo 5º). En ningún caso la Cámara de Comercio de Valledupar publica resultados individuales, toda la información es agregada”*. Puede mencionar que la Cámara de Comercio de Valledupar tiene el aval del Consejo Nacional Electoral y que tiene experiencia en la realización de encuestas de todo tipo, es decir, sociales, económicas, políticas, entre otras. Además puede mencionar que el desarrollo de estas investigaciones no causa ningún perjuicio, ni va en detrimento del encuestado, ni puede ser utilizada con fines fiscales ni como pruebas judiciales.

* + 1. Si es el caso, retornar las veces que sean necesarias para completar casos especiales de encuestas o visitas no atendidas o de establecimientos o viviendas cerradas.
  1. **Después de la Encuesta:**
     1. Revisar todo el contenido de la encuesta, el mismo debe contener información completa y consistente. Si no fuera así, debe entrevistar nuevamente al encuestado para completar la información requerida, antes de entregar la carga de trabajo diaria a su Supervisor(a) de Campo.
     2. Informar al Supervisor(a) de Campo sobre el desarrollo diario del trabajo, incidencias de campo, reentrevistas, dificultades e información adicional.
     3. Entregar los equipos, elementos de trabajo, cuestionarios (si aplica) debidamente llenos a su Supervisor(a) de Campo (en caso que aplique). Si la entrevista está incompleta, indicar las razones y proceder a corregir.

1. **DEBERES como Encuestador(a)** 
   1. Haber asistido de manera completa a la inducción.
   2. Conocer muy bien el contenido del Manual del Encuestador(a) para que realice el trabajo de manera eficiente.
   3. Consultar con su Supervisor(a) de Campo, toda dificultad o caso especial que se presente en el trabajo de campo.
   4. Portar en todo momento el material de trabajo y los elementos de identificación necesarios para realizar su trabajo.
   5. Acatar todas las instrucciones del Supervisor(a) de Campo.
   6. Leer las preguntas pronunciando con claridad cada palabra sin modificar su texto con el fin de garantizar que se esté preguntando en forma correcta y de la misma forma a todas las personas.
   7. Mantener un ritmo constante en la encuesta, mostrando seguridad en el manejo del tema ante el encuestado.
   8. En caso de que el encuestado no entienda alguna pregunta, ser diligente y explicarle el propósito de la pregunta. Leerla nuevamente si es necesario
   9. Garantizar la calidad de la información recolectada en la encuesta.
2. **Tome en cuenta que NO DEBE incurrir en:**
   1. NO Deducir, suponer, sugerir o inventar respuestas.
   2. NO Delegar funciones a personas no autorizadas por la institución.
   3. NO Hacer preguntas ajenas a la encuesta.
   4. NO Divulgar la información obtenida, garantizando así el secreto estadístico.
   5. NO Discutir con los encuestados, ya sea de temas relacionados con la encuesta o no (temas u opiniones religiosas, íntimas, etc.)
   6. NO Mostrar sorpresa, malestar o incomodidad con las respuestas que recibe.
   7. NO Prometer beneficios resultantes de la encuesta.
   8. NO Presentarse inapropiadamente a realizar el trabajo.

3.9 En lo posible, evite la presencia de personas ajenas al establecimiento o vivienda, durante la entrevista.

1. **Materiales del Encuestador(a)** 
   1. Manual del Encuestador(a): Durante la inducción, para que pueda seguir el desarrollo de la misma y como guía de consulta para la encuesta.
   2. Carnet: Para que pueda identificarse y acreditarte como Encuestador(a) de la Cámara de Comercio de Valledupar.
   3. Bolígrafo negro: Para registrar la información brindada por los miembros de los establecimientos o personas entrevistadas.
2. **Cómo hacer la entrevista**

La entrevista para las Encuestas, tiene tres momentos muy importantes para recoger la información solicitada en la encuesta, éstos son: *Presentación, Desarrollo y Finalización.*

* 1. **Presentación**

Es el primer contacto con los encuestados y, en muchos casos, permite asegurar el éxito de la entrevista. Es muy importante que:

* + 1. Se presente llevando ropa adecuada, con la camiseta proporcionada por la entidad, debidamente marcada, ya que esto le permitirá crear respeto, confianza y aceptación por parte de los encuestados.
    2. Se presente mencionando su nombre y mostrando el carnet que lo acredita como funcionario(a) de la Cámara de Comercio de Valledupar.
    3. Explique el motivo de su visita, haciéndolo de manera clara y sencilla, para que el encuestado le entienda fácilmente.
  1. **Recomendaciones en el desarrollo de la Entrevista**

Las siguientes sugerencias le ayudarán a obtener la información que necesita para llenar el formato de encuesta:

* + 1. Trate a las personas con respeto, sin importar la condición social, la edad, la ocupación, etc.
    2. Tome el control de la entrevista con una actitud de seriedad y respeto, evitando hacer comentarios que no se dirijan únicamente a alentar a la persona entrevistada para que proporcione la información requerida.
    3. Muéstrese natural y tranquilo(a) al realizar las preguntas.
    4. Lea las preguntas exactamente como están redactadas en la encuesta y siga el orden de las mismas.
    5. Ponga mucha atención durante toda la entrevista para que no pierda el orden de las preguntas y saltos que debe realizar.
    6. No suponga las respuestas, si la persona entrevistada duda, se queda callada o responde “no sé”, repítale la pregunta, hasta conseguir la respuesta requerida, pero no suponga la respuesta.
    7. No muestre sorpresa, aprobación o desaprobación con su tono de voz, ni con la expresión de su rostro ante las respuestas.
    8. Cuide que la entrevista no esté influenciada por sus opiniones personales, siendo breve en sus explicaciones y limitándose a escuchar las respuestas que le da la persona entrevistada.
    9. Evite discutir sobre temas de política, religión o problemas económicos, explique con delicadeza que no es su misión y que tiene poco tiempo para terminar su trabajo.
    10. Evite recibir alimentos de las personas que entrevista, recuerde que no dispone de mucho tiempo para realizar su trabajo.
  1. **Finalización de la Entrevista**
     1. Después de la entrevista revise que la información del formato de encuesta esté completa, sin anotaciones incorrectas u omisiones. Esto le permitirá, si fuera necesario, consultar nuevamente con las personas encuestadas.
     2. Despídase amablemente y agradezca a las personas entrevistadas por su colaboración.
     3. Indique a los encuestados que si hubiera alguna inconsistencia en las respuestas de la encuesta, los visitará nuevamente y requerirá su colaboración para solucionar esta situación. Por ejemplo, puede decir: “*Muchas gracias por la* *colaboración que ha prestado a la encuesta...”, “por el tiempo que nos ha* *concedido para esta entrevista...”, “en caso de necesitar complementar la* *información, volveremos a visitarlo...”, etc.*
     4. Entregue los cuestionarios de la Encuesta al Supervisor(a) de Campo (cuando sea el caso).

1. **Relación con el (la) Supervisor(a)**

Dado que el Supervisor(a) de Campo es la persona responsable de organizar y dirigir a un equipo de encuestadores(as) durante todo el proceso del levantamiento de la información, así como también, de velar por la calidad de los datos recopilados a través de las encuestas, es necesario señalar los puntos a considerar en la relación de un encuestador(a) con su supervisor(a).

* 1. Siempre debe existir una excelente comunicación entre supervisor(a) y encuestador(a) y una relación respetuosa y cordial. Cualquier inquietud, duda o inconveniente que surja durante el trabajo de campo, el encuestador(a) tiene que comunicárselo al supervisor(a), con el propósito de aclarar las dudas o resolver cualquier problema en forma conjunta. Recordar que el supervisor(a) posee la última palabra en la toma de decisiones durante el trabajo de campo.
  2. El encuestador(a) debe mantener informado al supervisor(a) sobre todo el desarrollo del trabajo de campo.
  3. Recordar que una función del supervisor(a) es garantizar que el encuestador(a) cumpla con su trabajo en forma eficiente y satisfactoria, por lo que el supervisor(a) puede girar instrucciones al encuestador, las cuales debe aceptar y acatar permanentemente.
  4. El Supervisor(a) es el encargado de asignar la carga de trabajo a cada encuestador(a); es decir, el número de encuestas o entrevistas a realizar. El encuestador(a) debe completar dicha carga de trabajo asignada y debe entregar el trabajo en el momento que se lo indique el supervisor(a).
  5. Una vez finalizado el trabajo y sean entregados los equipos y elementos de trabajo al supervisor(a), éste revisará cada uno de ellos a fin de verificar que estén completos y que hayan sido llenados en forma correcta. Si encuentra algún error, el supervisor(a) devolverá el o los cuestionarios al encuestador(a), quien debe corregir los datos equivocados o completar la información faltante (en caso en que aplique).
  6. El conducto regular establecido para la actividad debe respetarse en todo momento. El contacto directo de los entrevistadores es su supervisor, asimismo, el Supervisor(a) debe comunicarse únicamente con el Coordinador de Campo, la persona encargada de hacer el control de calidad de la información recaudada o a quien se delegue. Ni los supervisores, ni los encuestadores pueden acercarse a otros directivos de la entidad, para tocar temas concernientes a la actividad, a no ser que sean solicitados por ellos mismos o que cuente con la autorización y/o compañía de su contacto directo.

1. **Manejo de dispositivos móviles**

La Cámara de Comercio de Valledupar ha realizado un gran esfuerzo para conformar la estructura tecnológica que posee, es primordial que los encuestadores sean conscientes del uso adecuado que debe darse a estos dispositivos. El uso inadecuado de estos dispositivos o el incumplimiento de alguna de las siguientes instrucciones, podrán ser causales de sanción o incluso de cancelación del contrato de trabajo.

* 1. Bajo ninguna circunstancia los dispositivos o el acceso a internet que este trae consigo, será utilizado para fines distintos a la realización de la encuesta, para la que fue asignado(a) el encuestador(a).
  2. El encuestador(a) recibirá el dispositivo al inicio de la jornada, asimismo, lo devolverá en cuanto termine la jornada laboral. En ningún caso podrá llevar el dispositivo móvil a un lugar distinto a la zona en donde esté encuestando en ese momento o a las instalaciones de la Cámara de Comercio de Valledupar.
  3. En caso de sufrir algún accidente con el dispositivo, el encuestador(a) deberá responsabilizarse por los daños causados.
  4. Los instrumentos de rastreo, dispuestos en los dispositivos deberán estar activos en todo momento. No deben desactivarse o eliminarse en ningún caso.

1. **Guía de digitación** 
   1. Toda la información diligenciada a mano, debe ser escrita con lapicero (tinta negra o azul) en letra totalmente legible.
   2. Las direcciones deben escribirse teniendo en cuenta la estandarización de abreviaturas dispuestas por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, como dicta a continuación:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elemento** | **Abrev.** |  | **Elemento** | **Abrev.** |  | **Elemento** | **Abrev.** |  | **Elemento** | **Abrev.** |
| Apartamento | AP |  | Casa | CS |  | Etapa | ET |  | Oficina | OF |
| Avenida | A |  | Consultorio | CON |  | Garaje | GA |  | Piso | P |
| Bloque | BQ |  | Diagonal | D |  | Local | L |  | Torre | TO |
| Calle | C |  | Edificio | ED |  | Lote | LO |  | Transversal | TR |
| Carrera | K |  | Esquina | EQ |  | Manzana | MZ |  | Urbanización | UR |

* 1. Debe dejarse un único espacio entre cada carácter.
     1. Para los números de un solo digito debe anteponerse el cero.
     2. Entre el primer y segundo número de la dirección, debe ponerse un guion, separado por espacios

Ejemplo: C 15 04 – 20 OF 21.

* + 1. La comuna que se está encuestando, al igual que el nombre exacto del barrio que se visita será proporcionado por el Supervisor(a) de Campo, al inicio de la jornada, sin embargo, para el caso del municipio de Valledupar, se adjunta la relación de barrios según la comuna a la que pertenecen actualizada al año 2014.

| **Comuna** | **Barrios** |
| --- | --- |
| 1 | Centro, Loperena, Hernando de Santana, Las Delicias, Guatapurí, La Granja, Pablo VI, Gaitán, La Garita, El Carmen, Kennedy, Santo Domingo, San Antonio, Sicarare, Las Palmas, San Jorge, Cerezo, Alfonso López y Altagracia.  **Asentamientos en zona de alto riesgo:** Pescaito, Paraíso, Nueve de Marzo, Once de Noviembre, Nueva Colombia, Canta Rana, Esperanza Oriente, El Edén y Zapato en Mano. |
| 2 | Villa Castro, Versalles, Candelaria Sur, Villa del rosario, Villa Clara, Santa Rita, Cinco de Noviembre, Santa Rosa, 12 de Octubre, Simón Bolívar, Mayales, Urb. Mayales I. II. III, Los Cocos, Los Milagros, Panamá, Urbanización Panamá, San Fernando, Urb. San Fernando, San Jorge, Urb. Galán Sarmiento, Urb. María Elena, Urb. Casa E Campo, Urb. Bosques de Rancho Mío. Amaneceres del Valle y Clemente Quintero, Las Américas (Colombia, Chile, Argentina y Chile) |
| 3 | Primero de Mayo, San Martín, Villa Leonor, Valle Meza, Siete de Agosto, Los Álamos I, Villa Olga, San Francisco, El Prado, Rueda, La Manuelita, La Felicidad, Villa Fuentes, El Oasis, Don Carmelo, Mareigua, Rincón de Zaruma, Altos de Zaruma, 25 de Diciembre, Conjunto residencial OGB, Urb. Mayales Aeropuerto, Urb. La 27, Nuevo Milenio, El Páramo, Villa Haydí, Chiriquí, 2 de Marzo, Don Felipe, Efraín Quintero, Villa Uribe, Urb. Hernando Marín y Lorenzo Morales. |
| 4 | Dangond, Los Caciques, Los Fundadores, Sabanas del Valle, Casimiro Maestre, Manantial, Edgardo Pupo, Villa Corelca, El Cerrito, El Portal del Cerrito, Álamos II, III, Urb. María Camila, Villa Miriam, Francisco de Paula Santander, Villa Luz, El Hogar, Villa Taxi, La Victoria, El Progreso, Cicerón Maestre, Buena Vista, Galán, Villa Algenia, Limonar, Villa Maruamake, Urb. La Floresta, Urb. Valle Hermoso, San Marino, Ciudadela 450 años, 8 de Diciembre, Villa Magdala, Urb. Lindaraja, Las Acacias, Gerizim, Urb. Populandia, San Jerónimo, Girasoles, Urbanización Tobías Daza, Villa Dariana, Maria Valeria y Conjunto Cerrado la Fontana. |
| 5 | Villalba, Urb. Rincón del Villalba, Altos del Rosario, Urbanización María Raiza, Enrique Pupo, Pedro Nel Martínez, Dundakare, Arizona, San Isidro, Villa Carel, Los Cortijos, Conjunto Cerrado Los Cortijos, Azúcar Buena, Santa Rosa, Las Flores, La Popa, Garupal, Iracal, El Amparo, El Rincón del Amparo, Ichagua, La Esperanza, Villa Mónica, Villa Vanesa, Candelaria Norte, Nueva Esperanza, Villa Concha, Villa Fanny, Villa Carolina, Villa Estefanía, Concepción Pérez, 20 de Julio, 5 de Enero, Divino Niño, Urbanización la Ceiba, Urbanización Ceiba Alta Gracia, Urbanización Altagracia, Urbanización Francisco el Hombre, La Nevada, Urbanización Ciudad Tayrona I, II, Urbanización Don Alberto, Urbanización El Refugio, Bello Horizonte, San Isidro, Orientes de Calleja, Conjunto Residencial Callejas, Conjunto Cerrado Los Rosales, Urb. Santo Tomás, Nuevo Amanecer, Urb. María Camila Norte, Urbanización Rosario Norte, Conjunto Cerrado Balcones de Santa Elena, El Portal del Rosario, Altos del Rosario, Los Corales, San Pedro, Conjunto Residencial San Pedro, Conjunto Cerrado Quintas del Rosario, Don Lucas, Rocas del Valle, Urb. Club House, Urb. Altos de Comfacesar, Urb. La Castellana, Villa Ligia I, II, III, Quintas del Country, El Mirador de la Sierra I, II, Bella Vista, Villa Rosa, Ciudadela Comfacesar, Atlantis, Casa Blanca, Las Margaritas, Acuarela y Marsella Real.  **Asentamientos dentro del perímetro urbano:** Villa Yaneth, Futuro de los Niños.  **Asentamientos fuera del perímetro urbano:** Villa Yaneth, Villa Andrés, Campo Florido, Campo Romero, Villa Consuelo, Francisco Javier y Los Guasimales. |
| 6 | Conjunto Residencial del Norte, Los Cámpanos, Rosanía, Pasadera, Los Ángeles, Serranilla, Aremasin, Ciudad Jardín, Pontevedra, San Carlos, Villa del Rosario Norte, San Joaquín, Conjunto Residencial Rosas del Ateneo, San Clemente, Novalito, Chimila, Alfonso López, Obrero, Cañaguate, Guajira, San Vicente y Urb. Santa Rosalía. |