



Perfil de un Buen Encuestador

Profe Belkis Camacaro

¿Cuál es el Perfil de un Buen Encuestador?

No existe una norma generalizada para seleccionar a las personas más adecuadas para realizar el trabajo de campo, sin embargo, hay algunos rasgos:

-Debido a que el trabajo de campo puede ser fatigante, pues algunos encuestadores tienen que caminar de casa en casa durante cuatro horas o más, debemos reclutar personas sanas (en el supuesto que se deba encuestar de casa, ya que hoy día, suelen usarse otras vías más modernas, tales como cuestionarios a través de formularios de Google.

-La edad no es un factor importante, ya que oscila entre 18 y 45 años. Una excepción son las personas que trabajan en telemarketing.

¿Cuál es el Perfil de un Buen Encuestador?

-Otro rasgo importante es la socialización. Las personas que gustan de hablar con extraños son mejores entrevistadores, ya que es indispensable que puedan establecer armonía con cada tipo de entrevistado, ya sea de manera personal o por teléfono.

-Existen autores que mencionan que las mujeres mayores de 30 años tienen un perfil excelente, ya que son más maduras, honestas y dispuestas a confrontar a aquellos encuestados que intentan mentir, o dudan de sus respuestas, sin embargo, todo depende del tipo de estudio que se llevará a cabo y de los riesgos que éste implique.

-Por último, es importante vestir de forma apropiada, ya que es posible que los entrevistados se nieguen con mayor frecuencia a responder cuando la apariencia del entrevistador no es la adecuada.

Capacitación de los Encuestadores

Ésta, es indispensable para asegurarse de que los entrevistadores han aprendido a aplicar cada cuestionario de manera correcta y uniforme. Los programas de capacitación para encuestadores deben cubrir los siguientes temas:

1. Cómo establecer el contacto inicial y asegurar la entrevista. Los entrevistadores deberán conocer las afirmaciones iniciales apropiadas que convencerán al entrevistado de que su cooperación es importante.

Capacitación de los Encuestadores

Por ejemplo:

“Buenas tardes, mi nombre es _____ y trabajo en Multimerca, que es una agencia de investigación de mercados. Realizamos una encuesta acerca de la posible existencia de seres extraterrestres. Me gustaría conocer algunas de sus opiniones al respecto”.

Al establecer el contacto inicial en una entrevista telefónica, la introducción puede ser:

“Buenas noches, mi nombre es _____. Llamo de Multimerca, que es una agencia de investigación de mercados de la ciudad de San José, aquí en Costa Rica”.

Capacitación de los Encuestadores

Muchas veces, al mencionar que la llamada es de larga distancia, los entrevistadores logran impresionar a los encuestados porque muchas personas opinan que una llamada de larga distancia es especial.

El hecho de que el entrevistador mencione su nombre personaliza la llamada. Los entrevistadores que realizan encuestas cara a cara deben portar un gafete. Algunos de ellos llevan consigo una carta de identificación, acompañada de números telefónicos para que el entrevistado que desconfíe pueda verificar los datos de identificación de la empresa o la organización que está llevando a cabo el estudio.

Capacitación de los Encuestadores

Se recomienda evitar las preguntas que solicitan permiso para realizar la entrevista, tales como “¿Me permite pasar?”, y “¿Le importaría responder algunas preguntas?” Estas frases dan la oportunidad a que algunas personas se nieguen a participar.

Los entrevistadores o encuestadores deberán saber cómo manejar las objeciones. Por ejemplo, si el entrevistador dice: “En este momento estoy muy ocupado”, el entrevistado deberá responder: “¿Estará aquí a las cuatro de la tarde? Con gusto regresaré a esa hora”.

Capacitación de los Encuestadores

-Cómo formular las preguntas. El propósito de la entrevista es que el entrevistador formule las preguntas y anote las respuestas del entrevistado en forma apropiada. La capacitación extensa en el arte de hacer preguntas es muy beneficiosa, puesto que el entrevistador aprende a no sesgar la información, ya sea de manera consciente o inconsciente, ya que ésta representa una fuente de error considerable en la investigación. Imaginemos a un entrevistador que es fanático de determinado equipo de fútbol y tiene que aplicar cuestionarios acerca de las opiniones del público en general sobre sus equipos favoritos. Si no recibe una capacitación correcta y constante, podrá sesgar el proyecto debido a sus preferencias personales.

Capacitación de los Encuestadores

Los principios más importantes para formular preguntas son:

- Aplicar las preguntas tal como están redactadas en el cuestionario.
- Leer despacio cada pregunta.
- Hacer las preguntas en el orden en que se presentan en el cuestionario.
- Formular todas las preguntas que especifica el cuestionario.
- Repetir las preguntas que no se comprenden o que se interpretan de forma equivocada.

Capacitación de los Encuestadores

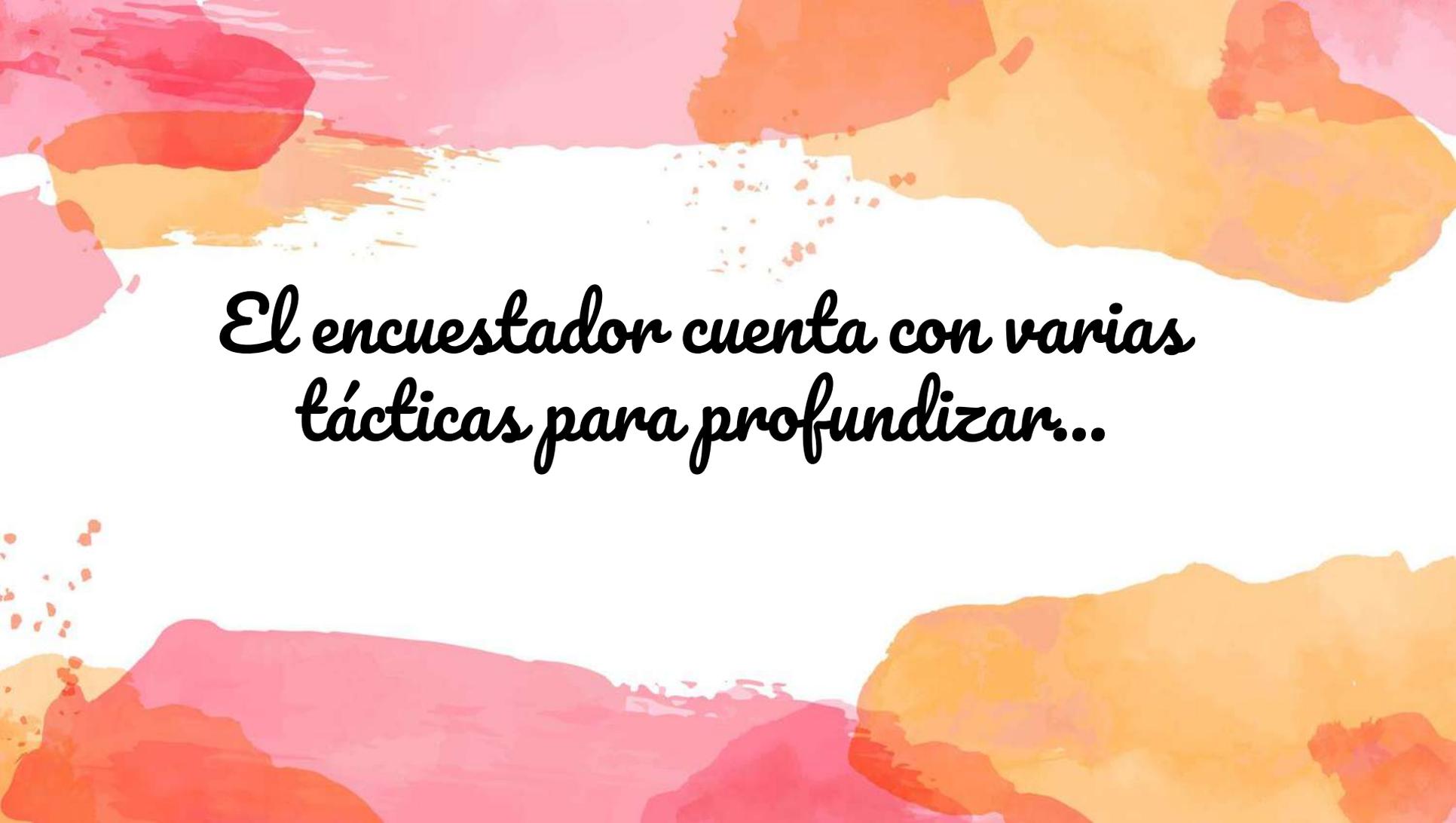
-**Cómo profundizar en la información.** La capacitación general de los entrevistadores debe poner un fuerte énfasis en la profundización, insistiendo:

¿por qué? De este modo, debemos profundizar tan sólo porque muchas de las personas no responden de manera correcta o veraz, y esto se debe a que no se les estimula para ello, o también, a que no se les insiste para que proporcionen más datos. En ocasiones, la gente dispone de tiempo para contestar, y el entrevistador tiene que aprovecharlo para obtener la máxima información posible.

Capacitación de los Encuestadores

El encuestador también debe alentar al entrevistado para que aclare o amplíe las respuestas mediante un estímulo que no sugiera las ideas o actitudes del primero.

En segundo lugar, es necesario centrar a la persona y no permitir que se pierda en otros temas cuando el encuestado empieza a divagar o alejarse del tópico central. En estos casos debe guiarse al consultado para permanecer siempre en el contenido específico de la entrevista y evitar información impertinente e innecesaria.



El encuestador cuenta con varias tácticas para profundizar..

Tácticas para lograr mayor profundización de Respuestas

Repetir la pregunta. Si el encuestador piensa que la respuesta es insuficiente o poco adecuada, debe comentar al entrevistado que va a repetir la pregunta para que pueda profundizar un poco más en la respuesta.

Manejo del silencio. Si el encuestador cree que el encuestado tiene algo más que decir, al quedarse callado y dirigirle una mirada que muestre expectativa puede motivar al entrevistado a poner en orden sus pensamientos y dar una respuesta completa.

Tácticas para lograr mayor profundización de Respuestas

Repetir la respuesta del entrevistado. El encuestador puede repetir al pie de la letra la respuesta. Esto puede estimular al entrevistado para que la amplíe.

Formular preguntas adicionales. Cuando existe duda, el entrevistador puede elaborar preguntas adicionales que ayuden a complementar la respuesta vaga o equivocada del encuestado.

Capacitación de los Encuestadores

4. **Cómo anotar las respuestas.** Anotar las respuestas de manera correcta en el cuestionario parece fácil, sin embargo, en muchas ocasiones los formularios aparecen con cierto grado de complejidad, o bien, los entrevistadores carecen de práctica, sobre todo en las primeras ocasiones, entonces, se recomienda: Anotar las respuestas durante la entrevista.

- Emplear con precisión las palabras del entrevistado.
- No resumir la respuesta de un entrevistado.
- Incluir toda la información que se requiera para alcanzar los objetivos de las respuestas y del estudio en general.
- Incluir todos los sondeos.

Capacitación de los Encuestadores

5. Principios básicos de la entrevista eficaz.

- El encuestador debe tener integridad y ser honesto.
- Debe tener paciencia y tacto.
- Prestar atención a la exactitud y al detalle.
- Mostrar un interés real en el cuestionario que aplica.
- No hacer comentarios positivos o negativos a las respuestas del encuestado.
- Mantener en secreto el cuestionario y las respuestas del encuestado.
- Respetar los derechos de los demás.
- Hacer sentir a los encuestados potenciales que su cooperación es muy importante y valiosa.

Capacitación de los Encuestadores

6. Sesión de información para los encuestadores. Los entrevistadores deben estar informados sobre los antecedentes del cliente que con trata la investigación, las técnicas de muestreo, la formulación de programas, los procedimientos de segundas visitas y otros aspectos específicos del proyecto en particular.

Si hay indicaciones especiales, como utilizar tarjetas o equipo de video o limitar el tiempo de las entrevistas, éstas deben cubrirse durante la sesión de capacitación. Las instrucciones para el manejo de ciertas preguntas clave siempre son importantes.

Capacitación de los Encuestadores

7. Capacitación para evitar errores en la selección de la muestra.

En muchos casos, el encuestador puede incurrir en errores por una mala selección de la muestra. Esto es obvio en el caso del muestreo por cuotas, pero es menos evidente en otros casos.

La supervisión de los encuestadores. Es necesaria la supervisión directa de todos los tipos de entrevistadores, a fin de asegurar que la técnica que se transmitió durante las sesiones de capacitación se ponga en práctica en el campo.

Verificación del muestreo. Un trabajo importante del supervisor es verificar que las entrevistas se realicen de acuerdo con el plan de muestreo y no por la selección de las casas más accesibles para el encuestador.

Capacitación de los Encuestadores

Encuesta con la persona correcta. Los supervisores de campo deben asegurarse de que se contacte a la persona correcta en la familia o unidad de muestreo. Puede suceder que el entrevistador llegue a tiempo a su cita con el gerente de compras de una empresa y éste no se encuentre, a pesar de que hizo una cita. Entonces surgirá la tentación de entrevistar al subgerente. Una labor de supervisión adecuada por parte del líder de proyecto impedirá que eso ocurra.

Capacitación de los Encuestadores

Engaño por parte del encuestador. Los encuestadores pueden incurrir en varios tipos de engaño que van desde falsear los datos de los entrevistados, para que puedan estar dentro de la muestra, hasta llenar una o varias encuestas sin haberlas aplicado. El engaño puede evitarse o minimizarse llevando a cabo una buena supervisión en el campo. Las personas con experiencia en el trabajo de campo pueden darse cuenta cuando una encuesta se inventó, o cuando alguno de los resultados de la encuesta envía señales de alarma.

Capacitación de los Encuestadores

Verificación mediante una segunda entrevista. La supervisión para el control de calidad trata de asegurar que los entrevistados sigan el procedimiento de muestreo y detecten la falsificación de las entrevistas. Los supervisores de campo verifican alrededor de 15% de las entrevistas mediante una segunda visita. Por lo general no se repite la encuesta; en vez de ello, los supervisores vuelven a contactar a los encuestados, les preguntan sobre la duración de las entrevistas y sus opiniones acerca de ellas y del encuestador. Después recopilan los datos demográficos básicos, a fin de asegurarse que no existe ningún engaño por parte del entrevistador.

