

Departamento Administrativo Nacional de Estadística



**Dirección de Regulación, Planeación,
Estandarización y Normalización
-DIRPEN-**

**Manual Operativo de Campo
Encuesta de Calidad de la Gestión
Estatad para el Desarrollo Empresarial
-ECDE 2008-**

Julio 2008


	<p align="center">MANUAL OPERATIVO DE CAMPO ENCUESTA DE CALIDAD DE LA GESTIÓN ESTATAL PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL -ECDE-</p>	<p>CÓDIGO: TM-ECDE-MOT-01 VERSIÓN : 2 PÁGINA: 1 FECHA: 09-07-08</p>
ELABORÓ: EQUIPO TEMÁTICO	REVISÓ: COORDINADOR DE ESTUDIOS ESTADÍSTICOS	APROBÓ : DIRECTOR DIRPEN

TABLA DE CONTENIDO

1. ENTIDAD RESPONSABLE	2
2. OBJETIVO DEL MANUAL	3
3. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA	3
3.1 OBJETIVO GENERAL	3
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA ENCUESTA	4
4.1 COBERTURA	4
4.2 PERÍODO DE RECOLECCIÓN	4
4.3 UNIDAD DE OBSERVACIÓN	4
4.4 MÉTODO DE RECOLECCIÓN	4
4.5 PERÍODO DE REFERENCIA	4
5. GENERALIDADES DE LA RECOLECCIÓN	5
5.1 CAPACITACIÓN A LAS TERRITORIALES (SEDES Y SUBSEDES)	5
5.2 SENSIBILIZACIÓN	5
5.3 RECOLECCIÓN MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES DE CAPTURA – DMC	6
5.4 RECOLECCIÓN MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL DANE	6
6. PREPARACIÓN DE LA RECOLECCIÓN	7
6.1 CONTACTAR A LA FUENTE	7
6.2 REGISTRO DE LAS NOVEDADES	7
6.3 RECARGA DE LAS BATERÍAS DE LAS DMC	7
6.4 PRE-DILIGENCIAMIENTO DE LAS DMC	8
7. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	8
7.1 TERRITORIAL BOGOTÁ, CALI Y MEDELLÍN	8
7.1.1 Funciones del equipo operativo	9
7.2 DEMÁS TERRITORIALES	16
7.2.1 Funciones del equipo operativo	16
ANEXO 1.	18
ANEXO 2.	20



1. ENTIDAD RESPONSABLE

Departamento Administrativo Nacional De Estadística – DANE -

Es la entidad oficial encargada de producir y difundir información estadística estratégica para la toma de decisiones en el desarrollo económico y social del país, mantener su liderazgo técnico en la investigación estadística oficial y ejercer la regulación del Sistema Estadístico Nacional, según el Decreto 262 del 28 de enero de 2004.

El DANE tiene entre otras las siguientes funciones:

- Coordinar, desarrollar y reglamentar el Sistema Estadístico Nacional.
- Asegurar la veracidad e imparcialidad de la información estadística estratégica del país.
- Definir la información estadística estratégica que deba generarse a nivel nacional, sectorial y territorial; producirla y asignar y/o delegar la responsabilidad de producirlas y desarrollar o aprobar las metodologías para su elaboración.
- Diseñar, planificar, dirigir y ejecutar los censos de población, vivienda, económicos y las encuestas orientadas a la generación de las estadísticas estratégicas, directas y/o derivadas, que requiera el país para la planeación y toma de decisiones por parte del Gobierno Nacional y los entes territoriales.
- Fomentar la cultura estadística, promoviendo el desarrollo, divulgación y utilización de la información generada en el marco del Sistema, en los niveles nacional, sectorial y territorial.
- Difundir, respetando las normas de la reserva estadística y total confidencialidad que le impone el artículo 5º de la ley 79 de 1993, los resultados de las investigaciones que realice el Departamento en cumplimiento de sus funciones.

Por eso resulta de suma importancia que la entidad recoja los datos con los niveles de calidad, cobertura y oportunidad requeridos por los usuarios de esa información estadística básica, y esto sólo lo logra con un equipo operativo conformado por, supervisores y encuestadores, idóneos, con las habilidades necesarias para realizar este proceso con eficacia, y compromiso con la misión del DANE.

Este manual está diseñado precisamente para apoyarlo en el proceso de capacitación con el fin de que se prepare adecuadamente para el desarrollo eficiente de su labor.

Reconocemos el valioso aporte y responsabilidad que tiene en sus manos, pues de Usted depende la calidad de la información que se recoja, por eso lo invitamos a

poner en práctica los contenidos de este manual, seguros de que así se garantiza el éxito de su trabajo y de las investigaciones del DANE.

2. OBJETIVO DEL MANUAL.

El objetivo de este manual es proporcionar la información referente a la asignación de funciones y/o responsabilidades del grupo operativo de la Encuesta de Calidad de la Gestión Estatal para el Desarrollo Empresarial quien está encargado de brindar asesoría a los directivos de las empresas seleccionadas para el diligenciamiento de la encuesta.

La información suministrada por las fuentes que se consultan permite facilitar el seguimiento de la intervención del Estado en materia empresarial por parte de las instituciones encargadas de la elaboración de políticas públicas en el país, así como conocer el tipo de acciones de los distintos actores gubernamentales (político y burocrático), por lo que la información que se obtenga debe ser de carácter confiable y verídica para obtener los resultados deseados.

Este documento está diseñado para que se convierta en un instrumento de facilitación del proceso de aplicación de la encuesta. Es una herramienta para orientar el trabajo como encuestador, supervisor y coordinador, para lograr el éxito en el operativo de recolección.

3. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

3.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción de los directivos de empresas pequeñas (Con personal ocupado entre 20 y 50 empleados), medianas (Con personal ocupado entre 51 y 200 empleados), y grandes (Con personal ocupado mayor a 200 empleados), sobre la Calidad de la Gestión estatal para el Desarrollo Empresarial y la libre competencia económica de los sectores de industria y comercio en Colombia.

Calidad de la Gestión Estatal: Este concepto recoge tres dimensiones: **a)** la calidad de la trama institucional (interrelación formal-informal) dirigida a fomentar relaciones de coordinación entre el Estado y el Sector Privado, **b)** La capacidad del Estado para realizar las preferencias de los empresarios y **c)** El uso de esas capacidades para articular los intereses empresariales con el interés general.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recoger la percepción de los empresarios respecto a la integridad del Estado en Colombia.
- Obtener la percepción empresarial sobre la calidad de las instituciones que son determinantes para el desarrollo de una economía de mercado en Colombia. Se consideran las instituciones creadoras, reguladoras y estabilizadoras del mercado.

4. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA ENCUESTA

4.1 COBERTURA

Las empresas privadas de tamaño pequeño, mediano y grande de los sectores de industria y comercio clasificadas según el personal ocupado:

- **Pequeña:** Personal ocupado entre veinte (20) y cincuenta (50) trabajadores.
- **Mediana:** Personal ocupado entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores.
- **Grande:** Personal ocupado mayor a doscientos (200) empleados.

4.2 PERÍODO DE RECOLECCIÓN

La recolección de los datos estadísticos de Encuesta de Calidad de la Gestión Estatal para el Desarrollo Empresarial-ECDE 2008 se realizará de acuerdo al cronograma establecido por el DANE central.

4.3 UNIDAD DE OBSERVACIÓN

El cuestionario esta dirigido a los responsables directos de la empresa, es decir los ejecutivos o directivos con conocimiento de la operación general de la empresa y con capacidad de decisión dentro de esta. Incluye:

- Propietario
- Presidente o Vicepresidente
- Gerente
- Director

4.4 MÉTODO DE RECOLECCIÓN

- Entrevista directa y diligenciamiento en DMC
- Auto-diligenciamiento vía Web¹

4.5 PERÍODO DE REFERENCIA

La información solicitada a través del cuestionario hace referencia al periodo transcurrido durante el año 2008.

¹ El auto-diligenciamiento vía Web solo se realizará para las empresas grandes (más de 200 personas ocupadas) de las ciudades capitales.

5. GENERALIDADES DE LA RECOLECCIÓN

5.1 CAPACITACIÓN A LAS TERRITORIALES (SEDES Y SUBSEDES)

La capacitación para el desarrollo de la Encuesta de Calidad de la Gestión Estatal para el desarrollo Empresarial, se llevará a cabo en dos etapas: la primera consistente en la capacitación en Bogotá de los Delegados Territoriales del DANE, con su respectivo apoyo de sistemas, seleccionados en cada una de las ciudades objeto de la encuesta y en la segunda, la capacitación local por parte de los primeros al personal que se deberá contratar para hacer la recolección en cada una de las ciudades y municipios correspondientes.

La primera etapa está a cargo del equipo temático, operativo y de sistemas, los cuales trabajaran conjuntamente con las territoriales del DANE, en un curso que consta de 3 jornadas de trabajo, de aproximadamente 4 horas cada una, en las instalaciones del DANE central, sobre cinco aspectos fundamentales:

- a) Generalidades de la Investigación.
- b) Estructura General del cuestionario.
- c) Aspectos sobre sistemas, manejo, operación, pre-diligenciamiento de las DMC, diligenciamiento de la encuesta mediante página WEB y DMC.
- d) Operativo de campo.
- e) Simulación de operativos.

De ésta forma las territoriales tienen la información suficiente para capacitar a sus encuestadores, supervisores y a su coordinador para el manejo del operativo desde cada una de ellas.

Para ello, es preciso acometer con la antelación necesaria, el reclutamiento de candidatos de acuerdo al perfil establecido para cada uno y la contratación de los mismos mediante un contrato de prestación de servicios, por el tiempo requerido para cada tipo de funcionario.

5.2 SENSIBILIZACIÓN

El operativo de recolección está apoyado en una fase de sensibilización previa a las empresas, que consiste básicamente en lo siguiente:

- a) Carta del DANE dirigida al propietario o representante legal de la empresa, informándole sobre la encuesta y el periodo de recolección en la empresa.
- b) Gestiones de sensibilización por parte de los funcionarios territoriales del DANE, con los responsables directos de las empresas.
- c) Gestión de sensibilización por parte del Encuestador designado para el desarrollo de la encuesta.

5.3 RECOLECCIÓN MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES DE CAPTURA – DMC.

El operativo de recolección se llevara a cabo en primera instancia, mediante entrevista directa y utilización de Dispositivos Móviles de Captura – DMC -, para los responsables directos de las empresas pequeñas y medianas seleccionadas, y en las grandes ubicadas en los municipios.

En caso de no se posible la recolección bajo este método, por una u otra razón, se utilizaran formularios análogos, que deberán ser diligenciados posteriormente por el encuestador en la DMC.

5.4 RECOLECCIÓN MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL DANE

Como segundo método para la recolección de la información se utiliza el autodiligenciamiento de la encuesta a través de la página Web del DANE, por parte de los directivos de las empresas grandes seleccionadas en las ciudades capitales.

Este auto-diligenciamiento puede hacerse desde cualquier equipo que tenga acceso a Internet, bien sea en la entidad o algún otro sitio de donde se pueda tener acceso a la página Web del DANE (www.dane.gov.co)

Este método solo aplica para las empresas grandes (con personal ocupado mayor a 200), que se ubiquen en las ciudades capitales de cada departamento. El resto de empresas de la muestra deben realizarse en el DMC. Solo para los casos en que el directivo de la empresa manifieste su negativa a entrevistarse con el encuestador, se le presentará la opción de autodiligenciamiento vía Web².

Para la utilización de la página Web, los empresarios podrán ingresar a la página Web del DANE con las instrucciones indicadas en la carta personalizada, que será enviada a cada una de las empresas en donde se dan las indicaciones de navegación, el *login* y *password*, para proceder con el diligenciamiento. Las encuestas ingresarán directamente a la Base de Datos del DANE y estarán listas para su procesamiento.

En caso de alguna duda o aclaración, podrán consultar las ayudas incluidas en el cuestionario electrónico o bien comunicarse vía e-mail, o telefónica a través del call center designado a este proyecto o con la línea telefónica designada en cada territorial (datos incluidos en la comunicación personalizada que recibieron), quienes les ayudarán a resolver las inquietudes.

La supervisión y el control sobre el avance en el operativo de recolección, se hará de forma directa diariamente, a través de un informe de cobertura que se encontrara en la

² Esto para los casos de empresas que han sido seleccionadas para el diligenciamiento en DMC por sus características de tamaño y ubicación (pequeñas y medianas, y grandes ubicadas en los municipios).

pagina Web del DANE, donde se encuentra ubicado el formulario electrónico, que permitirá mostrar el porcentaje de cobertura y no cobertura con respecto al total de la muestra seleccionada para cada una de las empresas.

Por medio del análisis de éste reporte los Supervisores y Encuestadores, se pondrán en contacto con aquellas empresas que no han diligenciado el cuestionario e invitarlas a diligenciar la encuesta, para que lo hagan, mejorando la cobertura.

Cumplido el trámite del diligenciamiento de la encuesta, ésta ingresa a la Base de Datos del DANE Central. Los empresarios podrán ingresar a la página Web del DANE y acceder nuevamente a la encuesta a través de su código de usuario y clave, observar su encuesta diligenciada, pero no podrán hacer correcciones o modificaciones a la misma.

6. PREPARACIÓN DE LA RECOLECCIÓN.

6.1 CONTACTAR A LA FUENTE

Los Supervisores deberán contactar previamente a la fuente y fijar una vista para el diligenciamiento del cuestionario, para los casos en que no hay supervisores, ésta labor la debe realizar el encuestador.

6.2 REGISTRO DE LAS NOVEDADES

En el caso que el diligenciamiento no pueda ser realizado porque la empresa se encuentra en proceso de liquidación, esta inactiva económicamente, no es posible localizarla o sencillamente la persona encargada de la dirección de la empresa se niega a diligenciarla, aún cuando ha sido contactado varias veces en un proceso de sensibilización, se debe:

- Las novedades deben ser registradas por el supervisor³ en la pagina <http://190.25.231.251/aplicativos/edi/ECDE/admin> , en el modulo designado para el ingreso de novedades. Para los casos en que no hay supervisores, ésta labor será desarrollada directamente por el encuestador.

6.3 RECARGA DE LAS BATERÍAS DE LAS DMC

Previo a cada día de recolección en cada empresa, los Encuestadores del DANE deberán recargar las baterías de las máquinas DMC, utilizando los cargadores que le fueron entregados.

³ Para Bogotá, Cali y Medellín

6.4 PRE-DILIGENCIAMIENTO DE LAS DMC

Previamente a las entrevistas de recolección de información en cada empresa, los Encuestadores del DANE, deberán pre-diligenciar algunas variables correspondientes a la identificación de las empresas que van a visitar.

7. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

7.1 TERRITORIAL BOGOTÁ, CALI Y MEDELLÍN

Se ha conformado un equipo operativo que funciona en 4 niveles jerárquicos para las zonas de recolección masiva, en este caso Bogotá, Medellín y Barranquilla, de acuerdo con la descripción del siguiente gráfico:



7.1.1 Funciones del equipo operativo

COORDINADOR OPERATIVO

Tiene la responsabilidad del alistamiento y la coordinación de todo el equipo operativo, con sus funciones respectivas y supervisar que la recolección de información sea exitosa en cobertura, tecnológica, operativa y temáticamente.



COORDINADOR DE CAMPO

Es la persona que coordina, las actividades de capacitación del personal de trabajo en campo, el proceso de recolección antes y durante el período, la logística del operativo, adicionalmente supervisa los grupos de trabajo en campo, garantizando la cobertura y calidad de los datos en las empresas asignadas.



Todas las actividades realizadas por el coordinador durante su vinculación al proyecto tienen como finalidad asegurar una cobertura total de los empresarios de todas las empresas seleccionadas.

Las actividades a realizar son:

- **Conocer y dominar completamente el formulario:** de la encuesta, del dispositivo móvil de captura de datos, del formulario electrónico de la página WEB del DANE, así como los conceptos, normas y procedimientos a observar en la recolección de la información.
- **Organizar la recolección de información:** Al inicio del operativo recibe el listado de todas las empresas a visitar y el listado de Supervisores y Encuestadores asignados al proyecto, de ésta forma debe organizar la recolección vía Web, coordinando día a día los supervisores asignados con sus respectivos grupos de encuestadores, con el fin de revisar las actividades adelantadas, según el cronograma establecido para tal fin.
- **Entregar los equipos y elementos al Supervisor:** El coordinador operativo entrega a cada uno de los supervisores los materiales y equipos correspondientes para la recolección de la información.

COORDINADOR DE SOPORTE DE SISTEMAS

Es la persona encargada de brindar soporte técnico al proceso de recolección de información y la gestión de hardware y software de las operaciones estadísticas desarrolladas en el marco de la encuesta.



Las actividades a realizar son:

- Realizar el proceso de capacitación de recolección de información para las operaciones estadísticas desarrolladas en el marco de la encuesta.
- Realizar la preparación del hardware y software necesario para el proceso de alistamiento y recolección de información en las empresas objeto de muestra asignada.
- Realizar las actividades de sincronización y transferencia de datos de la información recolectada en DMC desde la regional al DANE Central al buzón FTP correspondiente.
- Participar en el seguimiento a los aplicativos para la captura de datos y producción durante las labores de alistamiento, recolección y verificación que se realicen en el marco del procesamiento en la regional.
- Organizar la información en la estructura de carpetas y archivos estipulada para cada una de las operaciones estadísticas.
- Realizar diariamente el proceso de copia de la información a su cargo.
- Mantener en medio magnético la información a su cargo.

SUPERVISORES

Tienen bajo su responsabilidad el manejo de los encuestadores asignados a su grupo. A su vez, el supervisor depende directamente del coordinador.

Su función general es la de supervisar y controlar detalladamente las actividades de recolección de los encuestadores que están bajo su responsabilidad. Tiene a su cargo aproximadamente 3 encuestadores.




El supervisor debe desarrollar las siguientes actividades para cumplir adecuadamente con sus funciones:

Funciones específicas

- Programar y controlar el operativo diario en campo.
- Suministrar los materiales necesarios para llevar un control de las entrevistas.
- Coordinación y sensibilización de las fuentes.
- Atender y resolver las consultas de los diferentes encuestadores que tiene a su cargo.
- Realizar el seguimiento continuo al proceso de recolección, revisando y evaluando periódicamente las labores realizadas por el personal operativo, principalmente en la asignación de novedades.
- Controlar que se cumplan satisfactoriamente los estándares de rendimiento y calidad, así como el cumplimiento del cronograma para la etapa de recolección.
- Evaluar el comportamiento individual y colectivo de los encuestadores, para corregir y garantizar un resultado satisfactorio del operativo.
- Entregar oportunamente los informes requeridos por el coordinador operativo, que para el caso es un funcionario DANE.

Funciones del supervisor previas al inicio del operativo:

- *Conocer y dominar completamente el formulario:* de la encuesta, del dispositivo móvil de captura DMC, del formulario electrónico de la página WEB del DANE, así como los conceptos, normas y procedimientos a observar en la recolección de la información.

	<p>MANUAL OPERATIVO DE CAMPO ENCUESTA DE CALIDAD DE LA GESTIÓN ESTATAL PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL -ECDE-</p>	<p>CÓDIGO: TM-ECDE-MOT-01 VERSIÓN : 2 PÁGINA: 12 FECHA: 09-07-08</p>
---	--	--

- *Recepción y verificación de equipos y elementos:* El supervisor recibe del Coordinador Operativo el kit tecnológico, el kit operativo y el kit de capacitación (Ver tabla No 1), necesarios para el desarrollo de su labor y la de su equipo de trabajo, de los cuales debe:
 - ✓ Verificar las condiciones y la cantidad que debe manejar.
 - ✓ Identificar los equipos de carácter devolutivo.
 - ✓ Informar al coordinador operativo cualquier anomalía que encuentre en la recepción de los mismos.
- *Distribución de equipos y elementos:* El día anterior al primer día de la recolección, el supervisor hará entregar a cada uno de los encuestadores, los materiales y equipos que requieren para el diligenciamiento registrando en el acta de entrega de elementos (Ver Anexo 2).
- Realizar la segunda sensibilización a las empresas, una vez se entreguen las cartas de presentación.

Funciones del supervisor durante el operativo:

- Supervisar diariamente la cobertura y calidad de la información en las encuestas.
- Envío semanal del formato ECDE M-002, correspondiente al Formato de Muestra y Control de Novedades, con el avance del operativo⁴.
- Revisión⁵, verificación e ingreso de novedades a la Web.
- Debe reunirse con los encuestadores periódicamente para evaluar el desarrollo de operativo, se harán las recomendaciones del caso para corregir posibles fallas que se hayan detectado y se responderán las consultas que ellos presenten.
- Verificar que se haga la transcripción de los formularios de papel, que hayan utilizado, a la DMC y que produzcan los back up en las tarjetas SD.
- Verificar que los encuestadores hagan la sincronización de los DMC.

Funciones del supervisor al finalizar el operativo:

- Revisar que cada una de las cuentas de cobro de los encuestadores estén correctamente diligenciadas y contengan todos los documentos y copias exigidas.
- Presentar al coordinador de campo la evaluación técnico-operativa de la encuesta.
- Presentar un informe final sobre el trabajo desarrollado

⁴ Recuerde que al DANE central no deben venir resultados de entrevista Pendientes, éste resultado solo es para campo y se utilizará únicamente para efectos del formato ECDE 001, que debe ser diligenciado por los encuestadores y entregado al supervisor.

⁵ Esta revisión debe hacerla teniendo en cuenta el registro realizado por los encuestadores en el formato de Control Novedades (Ver Anexo 3)

ENCUESTADORES

Tienen como función el diligenciamiento de las encuestas en las empresas asignadas para obtener la información de acuerdo a la metodología, procedimientos e instrucciones contenidos en el manual de diligenciamiento y por la Coordinación de la Encuesta en cada Dirección Territorial.




Funciones específicas

- Mantener en un lugar visible la credencial de identificación de la entidad, lo mismo que la cédula de ciudadanía.
- Realizar las entrevistas mediante visitas personales a las empresas que así lo requieran.
- Estar en disposición de aclarar dudas para el diligenciamiento del cuestionario. En caso que una fuente no comprenda la pregunta, el encuestador podrá explicar el contenido sin cambiar el sentido de la frase.
- Seguir las instrucciones del supervisor.
- Asistir puntualmente al lugar de trabajo señalado por el supervisor y a las reuniones programadas por la coordinación de la encuesta.
- Estar disponible el tiempo que sea necesario (inclusive los fines de semana y horas nocturnas) durante la realización de la entrevista.
- Comunicar inmediatamente al supervisor cualquier dificultad, duda o problema presentado en campo.

Para lograr un correcto desarrollo de la encuesta, el encuestador debe tener en cuenta las siguientes normas:

- **Presentación personal:** Esta es la primera impresión que recibe el entrevistado, por esta razón es importante la imagen que queda sobre la seriedad de la investigación y de la entidad que la realiza. Es necesario una buena presentación, sin descuidos ni excesos.
- **Forma de expresarse:** La terminología utilizada debe ser la más comprensible para el entrevistado, es decir, que no sea ni presuntuosa o sofisticada ni saturada de

	<p>MANUAL OPERATIVO DE CAMPO ENCUESTA DE CALIDAD DE LA GESTIÓN ESTATAL PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL -ECDE-</p>	<p>CÓDIGO: TM-ECDE-MOT-01 VERSIÓN : 2 PÁGINA: 14 FECHA: 09-07-08</p>
---	--	--

dichos o términos modernos. Cualquiera de los extremos puede generar antipatía hacia el encuestador.

- **Identificación:** Debe hacerlo como encuestador de la Encuesta de Calidad de la Gestión Estatal para el Desarrollo Empresarial_ ECDE, que realiza el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, mostrando su credencial o carné.
- **Guardar compostura:** Si alguna persona se niega a dar información, el encuestador no debe discutir; debe utilizar su capacidad de persuasión para obtener cooperación, debe tratar de encontrar los motivos de su negativa.

Durante la realización de la encuesta el encuestador debe:

- Solicitar la presencia del dueño, propietario, gerente, administrador o el responsable de la empresa, para que responda las preguntas del cuestionario.
- Saludar amablemente y proceder a presentarse como encuestador del DANE; cuando se haya establecido contacto con el informante apropiado⁶ (), explíquelo en forma clara y precisa el motivo de la visita, el objetivo de la encuesta y la colaboración que se espera en el sentido de brindar los datos que se solicitan en el cuestionario.
- Además, es conveniente indicar a la fuente que los datos que suministra, son **confidenciales** y que se utilizarán únicamente con objetivos estadísticos; adicionalmente, el encuestador portará una carta de presentación,⁷ que es un documento enviado y firmado por el director del DANE Territorial o jefe de la subselección respectiva, o su delegado, a cada propietario de unidad seleccionada **que lo solicite**, en donde se le explica el objetivo de la investigación e invita a colaborar respondiendo la entrevista.


LA FORMA DE PRESENTARSE ES LA SIGUIENTE:



Buenos días, (tardes o noches) Soy funcionario del Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE- el cual esta realizando la Encuesta de Calidad de la Gestión Estatal para el desarrollo Empresarial, cuyo objetivo es conocer la percepción de los directivos de empresas pequeñas, medianas y grandes sobre la calidad de la gestión estatal para el fomento del desarrollo empresarial y la libre competencia de los sectores de industria y comercio en Colombia.

⁶ Responsables directos de las empresas, es decir los ejecutivos o directivos, con conocimiento general de la empresa y con capacidad de decisión: propietario, presidente o vicepresidente, gerente o director.

⁷ Ver Anexo 1.

	<p>MANUAL OPERATIVO DE CAMPO ENCUESTA DE CALIDAD DE LA GESTIÓN ESTATAL PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL -ECDE-</p>	<p>CÓDIGO: TM-ECDE-MOT-01 VERSIÓN : 2 PÁGINA: 15 FECHA: 09-07-08</p>
---	--	--

- Mantener un ritmo constante y normal en el desarrollo de la encuesta; no debe ser ni muy lento ni muy rápido.
- Leer las preguntas sin modificar su texto, con el fin de garantizar que se está preguntando en forma correcta y de la misma forma en todas las ciudades objeto de la encuesta.
- Hacer la solicitud y registro de los datos en el mismo orden de las preguntas del cuestionario con el fin de evitar omisiones.

Durante la encuesta el encuestador NO debe:

- Deducir o inducir respuestas.
- Discutir o comentar cuestiones de índole político, religioso o personal.
- Mostrar sorpresa o desagrado ante las respuestas
- Perder la calma.

Actividades previas al operativo:

- *Recepción y verificación de equipos y elementos:* El encuestador recibe del Supervisor, los equipos y elementos para el desarrollo de su labor, los cuales debe verificar para conocer el estado de los mismos y la cantidad que debe manejar, así mismo para identificar los de carácter devolutivo una vez concluya la recolección de la información. Si alguno de los equipos o elementos presentan cualquier anomalía, debe informarla al supervisor.

Los equipos y elementos que recibe, son:

- ✓ Carnet del DANE que lo identifica (Devolutivo)
- ✓ Manual de Diligenciamiento.
- ✓ Manual de campo
- ✓ Programación de empresas a recolectar en el periodo de recolección.
- ✓ Dispositivos Móviles de Captura (DMC), tarjetas SD y punteros (Devolutivos)
- ✓ Formularios en papel.
- ✓ Lápices de mina negra No 2.
- ✓ Tajalápices
- ✓ Cargadores de baterías (Devolutivos)

Actividades durante el operativo:

- Sincronizar diariamente los DMC.
- Entrega diaria de back up en las tarjetas SD.

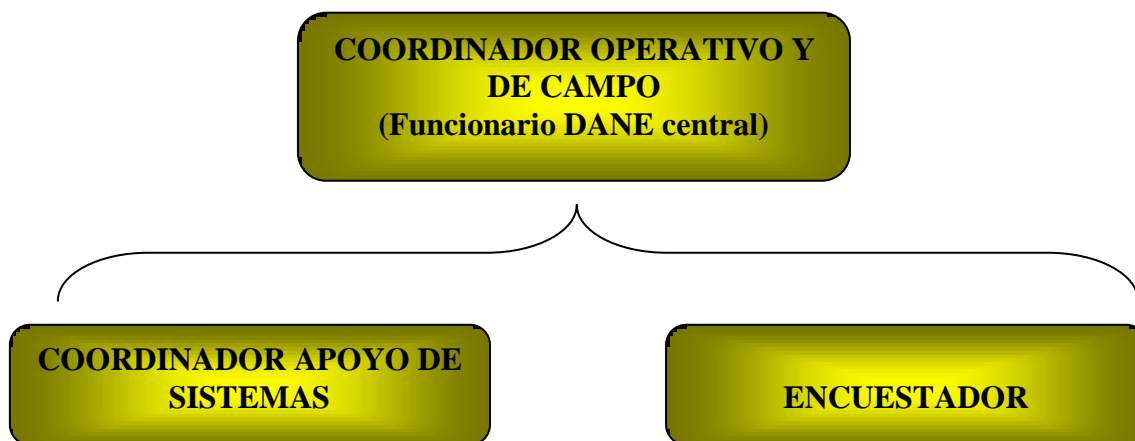
Actividades al finalizar el operativo:

Una vez haya terminado el proceso de recolección total de las empresas asignadas deben realizar las siguientes actividades:

- Participar en la evaluación técnico-operativa en conjunto con los supervisores y coordinadores.
- Presentar un informe final sobre el trabajo desarrollado


7.2 DEMAS TERRITORIALES

Se ha conformado un equipo operativo que funciona en 2 niveles jerárquicos para el resto de territoriales de acuerdo con la descripción del siguiente gráfico:

**7.2.1 Funciones del equipo operativo****A. Del coordinador operativo.**

Asume las funciones competentes del cargo y las del coordinador de campo, las de Supervisor serán asumidas según corresponda a la parte administrativa y de supervisión del trabajo de campo (expuestas⁸ en la sección 7.1)

⁸ Para el caso de Bogotá, Cali y Medellín


	<p>MANUAL OPERATIVO DE CAMPO ENCUESTA DE CALIDAD DE LA GESTIÓN ESTATAL PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL -ECDE-</p>	<p>CÓDIGO: TM-ECDE-MOT-01 VERSIÓN : 2 PÁGINA: 17 FECHA: 09-07-08</p>
---	--	--

B. Del coordinador de soporte de sistemas.

Asume las funciones descritas anteriormente en la sección 7.1

C. Del Encuestador.

Asume las funciones competentes del cargo y las del supervisor (expuestas en la sección 7.1)

	<p>MANUAL OPERATIVO DE CAMPO ENCUESTA DE CALIDAD DE LA GESTIÓN ESTATAL PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL -ECDE-</p>	<p>CÓDIGO: TM-ECDE-MOT-01 VERSIÓN : 2 PÁGINA: 18 FECHA: 09-07-08</p>
---	--	--

ANEXO 1.

CARTA PARA DIRECTIVOS DE LAS EMPRESAS SELECCIONADAS PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE LA GESTIÓN ESTATAL PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL, VIA PÁGINA WEB



Bogotá D.C. (Mes) (día) de 2008

Señores
NOMBRE DE LA EMPRESA
Dirección:
Ciudad:

Respetados señores.

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE – atendiendo un mandato de la Constitución de 1991, viene desarrollando la Encuesta de Calidad de la Gestión Estatal para el Desarrollo Empresarial – ECDE – 2008, cuyo objetivo es captar la percepción que tienen los directivos de empresas pequeñas, medianas y grandes sobre la calidad de la gestión estatal para el fomento del desarrollo empresarial y la libre competencia económica de los sectores de industria y comercio en Colombia.

Usted fue seleccionado dentro de una muestra de forma aleatoria, mediante un procedimiento probabilístico del cual se obtuvo una cantidad apropiada de empresas para responder el cuestionario.

El periodo de recolección de información en su entidad, se ha establecido entre el (día X y el día Y) del mes MMM de 2008. La Encuesta se responde por auto diligenciamiento libre, ingresando a la página Web del DANE. Los datos registrados por usted son estrictamente confidenciales y no tienen fines fiscales ni pueden ser utilizados como prueba judicial. Por tanto, el cuestionario ha sido diseñado de forma tal que no sea posible identificar a ninguna persona que responde.

Para acceder a la Encuesta, por favor siga el siguiente procedimiento:

1. Ingrese a la página Web del DANE (www.dane.gov.co).
2. En la parte inferior de la página usted encontrará el espacio de formularios electrónicos y se visualiza el recuadro de la Encuesta de Calidad de la Gestión Estatal para el Desarrollo Empresarial.



3. Haga clic en el recuadro y se desplegará la página de Presentación de la Encuesta. Léala cuidadosamente.
4. Haga clic en CONTINUAR
5. Lea las INSTRUCCIONES GENERALES
6. Digite el siguiente código de usuario y contraseña en los campos establecidos para esto.

USUARIO: (NNNNNN)
CONTRASEÑA: (ZZZZZZ)

Por favor conserve estos datos, pues serán la llave para que usted pueda diligenciar la Encuesta.

7. Haga clic en (Ir a encuesta) y dé inicio al auto diligenciamiento del cuestionario.

El tiempo aproximado para el diligenciamiento, es de 90 minutos. Cuando usted haya terminado y guardado su encuesta, ésta ingresará directamente a la Base de Datos del DANE.

Si tiene dificultades con el ingreso a la encuesta, por favor comuníquese con nuestro centro operativo, a los teléfonos **A**, **ó B**, o a los correos nvargasq@dane.gov.co ó jfriverar@dane.gov.co.

El DANE agradece su participación en el diligenciamiento de la Encuesta y le informa que los resultados de la Encuesta, en su versión 2007, están disponibles para su consulta en la página Web del DANE www.dane.gov.co, accediendo al vínculo ECDE.

Cordialmente,

JAVIER ALVERTO GUTIERREZ LÓPEZ
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN
Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE

ANEXO 2.**CARTA DE SENSIBILIZACIÓN A LOS DIRECTIVOS DE LAS EMPRESAS
SELECCIONADAS PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA ENCUESTA DE CALIDAD
DE LA GESTIÓN ESTATAL PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DMC**

Bogotá D.C. (Mes) (Día) de 2008

Señores
NOMBRE DE LA EMPRESA
Dirección:
Ciudad:

Respetados señores.

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE – atendiendo un mandato de la Constitución de 1991, viene desarrollando la Encuesta de Calidad de la Gestión Estatal para el Desarrollo Empresarial – ECDE – 2008, cuyo objetivo es captar la percepción que tienen los directivos de empresas pequeñas, medianas y grandes sobre la calidad de la gestión estatal para el fomento del desarrollo empresarial y la libre competencia económica de los sectores de industria y comercio en Colombia.

Usted fue seleccionado dentro de una muestra de forma aleatoria, mediante un procedimiento probabilístico del cual se obtuvo una cantidad apropiada de empresas para responder el cuestionario.

Para el efecto, un funcionario nuestro les contactará con el propósito de establecer una cita previa con ustedes, a fin de desarrollar la encuesta en mención.

La Encuesta se responderá por auto diligenciamiento asistido, utilizando un Dispositivo Móvil de Captura (DMC). El tiempo estimado para el diligenciamiento, 90 minutos.

El DANE agradece su participación en el diligenciamiento de la Encuesta y le informa que los resultados de la Encuesta en su versión 2007, están disponibles para su consulta en la página Web del DANE www.dane.gov.co, accediendo al vínculo ECDE.

Si tiene alguna inquietud, por favor comuníquese con nuestro centro operativo, a los teléfonos A, ó B, o a los correos nvargasq@ dane.gov.co ó jfriverar@ dane.gov.co .

Cordialmente,

JAVIER ALVERTO GUTIERREZ LÓPEZ
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN
Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE