

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

| | | | |
|--|--|------------|----|
| UNIDAD FORMATIVA | REALIZACIÓN DE ENCUESTAS | DURACIÓN | 60 |
| | | Específica | |
| Código | UF2123 | | |
| Familia profesional | COMERCIO Y MARKETING | | |
| Área Profesional | Marketing y Relaciones Públicas | | |
| Certificado de profesionalidad | ASISTENCIA A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS | Nivel | 3 |
| Módulo formativo | Técnicas de entrevista y encuesta | Duración | 90 |
| Resto de unidades formativas que completan el módulo | Resolución de incidencias en las encuestas | | 30 |

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y la RP2 en lo relativo al trabajo práctico del encuestador.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar una encuesta y/o entrevista aplicando técnicas de comunicación y adoptando una actitud adecuada y sin influir en la respuesta obtenida.

CE1.1 Diferenciar las características de los distintos tipos de encuesta según el tipo de cuestionario y técnicas de obtención de datos más comunes.

CE1.2 Describir los elementos fundamentales de un cuestionario-tipo para realizar una encuesta/entrevista acorde a los criterios y normas-tipo código ESOMAR.

CE1.3 Describir los distintos tipos de preguntas y respuestas utilizados habitualmente en la realización de encuestas-tipo.

CE1.4 A partir de un listado de preguntas, ordenar adecuadamente su secuencia para la realización de la encuesta sin afectar a los resultados.

CE1.5 Describir los elementos de un cuaderno de campo o instrucciones de trabajo de campo para la realización de una encuesta-tipo valorando la necesidad de ajustarse a los puntos establecidos para cumplir el objeto de la investigación.

CE1.6 Explicar las reglas básicas para una comunicación eficaz durante una entrevista relacionándolos con los errores más habituales que se cometen en el proceso de comunicación.

CE1.7 Realizar una clasificación de las distintas tipologías de encuestados identificando las características de cada uno de ellos.

CE1.8 En un caso práctico debidamente caracterizado, en el que hay que realizar una encuesta a un público objetivo o visualizando en su caso una entrevista realizada:

- Identificar la actitud e imagen personal a adoptar.
- Explicar los diferentes estilos de comunicación aplicables en la formulación de las preguntas y su efecto sobre la respuesta.
- Explicar la influencia del timbre de voz, entonación, vocalización, empatía, simpatía en la realización de la encuesta / entrevista.

CE1.9 Dada una encuesta estandarizada, con unas preguntas estructuradas para la realización de una determinada investigación sobre un público objetivo:

- Saludar e identificarse de forma adecuada.
- Describir el objeto de la investigación o estudio de mercado al entrevistado.
- Animar al entrevistado a cooperar en el desarrollo de la encuesta.
- Responder a las preguntas y dudas de los entrevistados de forma clara.
- Formular las preguntas con claridad y precisión estableciendo una relación ágil y dinámica entre entrevistador y entrevistado..

C2: Complimentar cuestionarios a partir de las respuestas obtenidas en una encuesta/entrevista utilizando distintos medios y soportes de recogida de información en papel o informáticas.

CE2.1 Describir las modalidades más frecuentes de encuesta personal según el lugar de realización y tipo de soporte o tecnología de información y comunicación utilizada.

CE2.2 Identificar las ventajas de la encuesta personal mediante ordenador (CAPI y CATI) frente al papel (PAPI).

- CE2.3 Explicar las ventajas e inconvenientes de realizar las encuestas en Internet asistidas por ordenador (CAWI)
- CE2.4 Diferenciar distintos soportes para la realización de encuestas según el medio, aplicación de encuestas o tecnología utilizada.
- CE2.5 Identificar los principales errores en la transcripción de las respuestas de los entrevistados a las encuestas.
- CE2.6 Identificar el comportamiento y actitudes que debe tener un entrevistador en el transcurso de una entrevista de acuerdo a códigos éticos, protección de datos y cualidades para no influir en las respuestas del entrevistado.
- CE2.7 Dado un cuestionario en formato papel e informáticos:
 - Simular la cumplimentación y grabación de una entrevista personal realizada tanto de forma personal como telefónica, trasladando las respuestas obtenidas de forma clara, veraz, objetiva y conforme a criterios establecidos.
 - Manejar con destreza y orden las aplicaciones y documentos necesarios para la cumplimentación del cuestionario.
 - Resolver de forma eficaz los errores de las respuestas mal registrados conforme a criterios establecidos.

Contenidos:

1. Métodos y tipos de encuesta

- Encuesta personal presencial
 - Características fundamentales de la encuesta presencial
 - Aplicación de normas ESOMAR sobre encuestas
 - Técnicas de comunicación eficaz
 - Medios utilizados: cuaderno de campo, manual de instrucciones
- La encuesta personal asistida por ordenador (CAPI).
 - Las nuevas tecnologías y la investigación
 - Programas de software para encuestas asistidas por ordenador
- El cuestionario.
 - Ritmo del cuestionario
 - Secuencia de la realización
 - Las fases a atender en el proceso
 - Errores por la entrevista: la falta de respuesta y el error en la respuesta
- Valoración de la encuesta personal.
 - La responsabilidad del encuestador
 - El control de validación externo
- Encuesta telefónica.
 - Características y finalidad de las encuestas por teléfono: puntos fuertes y débiles
 - El Call-center y su relación con las encuestas telefónicas
 - Encuesta telefónica y acciones comerciales: métodos distintos
 - Incidencias habituales en la encuesta telefónica.
 - La entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI). Valoración de la encuesta telefónica.
 - Encuestas en Internet.
 - Características principales
 - Plataformas on line gratuitas
 - Programas de software
 - La entrevista «on line» asistida por ordenador (CAWI). Valoración de la encuesta «on line».
- Encuesta postal.
 - Aspectos específicos de la encuesta postal; puntos fuertes y débiles
 - Carta de presentación.
 - Valoración de la encuesta postal. Validez y representatividad de las encuestas.

2. Cumplimentación y estructura de los cuestionario.

- Definición del cuestionario
 - Tipos de cuestionarios de investigación
 - Elementos del cuestionario
 - Objetivos del cuestionario
 - El proceso de diseño del cuestionario
- Tipos de preguntas.
 - Naturaleza y tipología de las preguntas, estructuradas y no estructuradas
 - Particularidades de los cuestionarios según el medio utilizado (PAPI, CAPI, CATI y CAWI)
 - Ordenación de las preguntas en el cuestionario
 - La redacción del cuestionario, el uso del lenguaje, palabras ambiguas
- Cumplimentación de cuestionarios.
 - Cómo conseguir el interés del entrevistado

- Tratamiento de la información delicada
- Esfuerzo requerido por parte de los entrevistados
- Grabación y registro de la información obtenida en papel y ordenador.
- El cuidado en la redacción de las preguntas
- Utilización de medios de registro sonoro y audiovisual
 - Medios y aplicaciones informáticas utilizadas para la cumplimentación de cuestionarios.
- Derechos y deberes del encuestado.
 - Los aspectos de protección de datos
 - La confidencialidad en el proceso

Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.