

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN LAS ENCUESTAS	DURACIÓN	30
		Específica	
Código	UF2124		
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	Realización de encuestas		60

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 en lo relativo a la resolución de conflictos e incidencias en el proceso de encuesta.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de resolución de incidencias y reclamaciones en el trabajo de campo siguiendo procedimientos establecidos.

CE1.1 Identificar la naturaleza de las incidencias, quejas y reclamaciones más comunes en la realización de encuestas y desarrollo de trabajo de campo de un entrevistador/encuestador.

CE1.2 Definir técnicas de autocontrol ante situaciones de tensión en el trato con los encuestados.

CE1.3 Argumentar las ventajas de aplicar técnicas de resolución de imprevistos y situaciones problemáticas.

CE1.4 Identificar las fórmulas, procedimientos y/o documentación que se utiliza para recoger una reclamación de un encuestado.

CE1.5 Describir el proceso que suele aplicarse ante reclamaciones presentadas en un proceso de encuestas.

CE1.6 En un supuesto, convenientemente caracterizado, donde se planteen reclamaciones por los entrevistados, responder a los mismos utilizando técnicas de resolución de conflictos de forma positiva y dando soluciones a los problemas planteados.

Contenidos:

1. Incidencias en el proceso de encuesta/entrevista

- Entorno de la entrevista.
 - Guía de entrevista y argumentario de la investigación.
 - Cuaderno de trabajo de campo.
- Fases del proceso y desarrollo de la entrevista.
 - Toma de contacto con el entrevistado.
 - Acercamiento a la persona a entrevistar en entrevista personal, telefónica y «on line».
 - Finalización: Despedida y cierre.
- Incidencias habituales en los procesos de encuesta/entrevista
 - Rechazos y ausencias.

2. Comportamiento y actitudes del encuestador.

- Motivación para participar en la encuesta.
 - Códigos éticos de obtención de información por encuesta.
- Formulación de preguntas.
 - El diálogo del entrevistador con el entrevistado
 - La creación de un clima favorable
 - Obtención de respuestas adecuadas.
- Técnicas de resolución de reclamaciones en la encuesta/entrevista.

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.