

## Curso: Realización de encuestas

**Familia Profesional: Comercio y Marketing**

**Modalidad:** On-line (Teleformación)

**Duración:** 25 horas

### Contenidos:

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. Métodos y tipos de encuesta**

- 1.1 Encuesta personal presencial
  - 1.1.1 Características fundamentales de la encuesta presencial
  - 1.1.2 Aplicación de normas ESOMAR sobre encuestas
  - 1.1.3 Técnicas de comunicación eficaz
  - 1.1.4 Medios utilizados: cuaderno de campo, manual de instrucciones
- 1.2 La encuesta personal asistida por ordenador (CAPI).
  - 1.2.1 Las nuevas tecnologías y la investigación
  - 1.2.2 Programas de software para encuestas asistidas por ordenador
- 1.3 El cuestionario.
  - 1.3.1 Ritmo del cuestionario
  - 1.3.2 Secuencia de la realización
  - 1.3.3 Las fases a atender en el proceso
  - 1.3.4 Errores por la entrevista: la falta de respuesta y el error en la respuesta
- 1.4 Valoración de la encuesta personal.
  - 1.4.1 La responsabilidad del encuestador
  - 1.4.2 El control de validación externo
- 1.5 Encuesta telefónica.
  - 1.5.1 Características y finalidad de las encuestas por teléfono: puntos fuertes y débiles.
  - 1.5.2 El Call-center y su relación con las encuestas telefónicas
  - 1.5.3 Encuesta telefónica y acciones comerciales: métodos distintos
  - 1.5.4 Incidencias habituales en la encuesta telefónica.
  - 1.5.5 La entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI). Valoración de la encuesta telefónica.
- 1.6 Encuestas en Internet.
  - 1.6.1 Características principales
  - 1.6.2 Plataformas on line gratuitas
  - 1.6.3 Programas de software
  - 1.6.4 La entrevista «on line» asistida por ordenador (CAWI). Valoración de la encuesta «on line».
- 1.7 Encuesta postal.
  - 1.7.1 Aspectos específicos de la encuesta postal: puntos fuertes y débiles
  - 1.7.2 Carta de presentación.
  - 1.7.3 Valoración de la encuesta postal. Validez y representatividad de las encuestas.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. Complimentación y estructura de los cuestionarios.**

- 2.1 Definición del cuestionario
  - 2.1.1 Tipos de cuestionarios de investigación
  - 2.1.2 Elementos del cuestionario
  - 2.1.3 Objetivos del cuestionario
  - 2.1.4 El proceso de diseño del cuestionario
- 2.2 Tipos de preguntas.
  - 2.2.1 Naturaleza y tipología de las preguntas, estructuradas y no estructuradas
  - 2.2.2 Particularidades de los cuestionarios según el medio utilizado (PAPI, CAPI, CATI y CAWI)
  - 2.2.3 Ordenación de las preguntas en el cuestionario
  - 2.2.4 La redacción del cuestionario, el uso del lenguaje, palabras ambiguas
- 2.3 Complimentación de cuestionarios.
  - 2.3.1 Cómo conseguir el interés del entrevistado
  - 2.3.2 Tratamiento de la información delicada
  - 2.3.3 Esfuerzo requerido por parte de los entrevistados
- 2.4 Grabación y registro de la información obtenida en papel y ordenador.
- 2.5 El cuidado en la redacción de las preguntas
- 2.6 Utilización de medios de registro sonoro y audiovisual
  - 2.6.1 Medios y aplicaciones informáticas utilizadas para la complimentación de cuestionarios.
- 2.7 Derechos y deberes del encuestado.
  - 2.7.1 Los aspectos de protección de datos
  - 2.7.2 La confidencialidad en el proceso