

## **MÒDUL PROFESSIONAL 5: TREBALL DE CAMP EN LA INVESTIGACIÓ COMERCIAL**

**CURS:** SEGON

**DURADA:** 66 hores

### **UNITATS FORMATIVES:**

#### **UF 1: Selecció, formació i motivació personal de treball de camp**

**Durada 45 hores**

#### **Continguts:**

1. Determinació de les característiques del personal de treball de camp i criteris de selecció dels observadors, entrevistadors i/o enquestadors:

1.1 Determinació del nombre d'enquestadors/entrevistadors o observadors necessaris per a una investigació comercial.

1.2 Característiques, habilitats i coneixements que s'exigeixen al personal de treball de camp.

1.3 Descripció del lloc de treball d'enquestador/entrevistador o observador.

1.4 Descripció del perfil professional del personal de treball de camp. El professiograma.

1.5 Fases del procés de selecció del personal de camp.

1.6 Captació, avaluació i selecció d'un equip de personal de treball de camp.

1.7 Contractació del personal de treball de camp: regulació i desenvolupament.

2. Definició de plans de formació, perfeccionament i reciclatge d'un equip de treball de camp:

2.1 Determinació de les necessitats de formació de l'equip de treball de camp, inicial o contínua, i general o específica per a un estudi concret.

2.2 Objectius i mètodes de formació en equips de treball de camp.

2.3 Plans de formació inicial dels observadors, entrevistadors i/o enquestadors.

2.4 Programes de formació contínua, perfeccionament i actualització d'equips de treball de camp.

2.5 Formació teoricopràctica i formació sobre el terreny dels observadors, entrevistadors i/o enquestadors.

2.6 Avaluació de plans de formació.

3. Interpretació del qüestionari i instruccions per a la realització del treball de camp:

3.1 El pretest del qüestionari.

3.2 Incidències sorgides en el transcurs del pretest de l'enquesta.

3.3 Instruccions per al procés de l'observació, entrevista o enquesta: entorn, presa de contacte, comportament i actitud de l'observador, entrevistador o enquestador, formulació de les preguntes, obtenció i enregistrament de les respostes, solució als problemes en el treball de camp (rebuig i respostes no planificades, entre d'altres), finalització de l'entrevista.

3.4 Interpretació del quadern de treball de camp i de la guia de l'entrevista.

3.5 Fases del procés i desenvolupament d'una entrevista.

3.6 Drets i deures dels entrevistats/enquestats.

3.7 Solució de problemes en el treball de camp: rebuigs i absències, entre d'altres.

3.8 Codis ètics en l'obtenció de dades per observació, entrevista o enquesta. Codi ESOMAR i d'altres.

4. Sistemes de motivació i remuneració de l'equip de treball de camp:

4.1 Estils de comandament i lideratge.

4.2 Dinamització i lideratge de l'equip de treball de camp.

4.3 Tècniques de dinàmica i direcció de grups.

4.4 Motivació de l'equip de treball de camp. Elements de motivació i satisfacció en el treball. Diagnòstic de factors motivacionals.

4.5 Incentius econòmics.

4.6 Retribució i rendiment de l'equip de treball de camp.

4.7 Sistemes de retribució i promoció de l'equip d'observadors, enquestadors i/o entrevistadors.

4.8 Millora de les condicions i promoció interna.

4.9 Formació i promoció professional.

4.10 Gestió de les situacions de conflicte en les relacions en equips de camp. Tècniques de resolució de situacions conflictives.

4.11 Negociació i consens entre les parts.

4.12 Conciliació, mediació i arbitratge.

#### **Resultats d'aprenentatge:**

1. Determina les característiques i els criteris de selecció del personal de treball de camp, atenent a les necessitats i requeriments del pla d'investigació comercial.

2. Defineix els plans de formació, perfeccionament i reciclatge d'un equip de treball de camp, atenent les necessitats detectades i les especificacions rebudes, per millorar la seva capacitat, eficiència i eficàcia.

3. Interpreta el qüestionari i les instruccions rebudes per a la realització del treball de camp, en observacions, entrevistes, reunions de grup, enquestes o altres tècniques d'obtenció de dades, utilitzant amb eficàcia els mitjans disponibles per garantir l'exactitud i validesa de les respostes.

4. Estableix un sistema de motivació i remuneració de l'equip de treball de camp, que faciliti el compliment del pla d'investigació.

## **UF 2: Organització i control del personal de treball de camp**

**Durada: 21 hores**

### **Continguts:**

1. Planificació del personal del treball de camp d'una investigació comercial:

1.1 Planificació dels mitjans i recursos necessaris per al treball de camp en funció del mitjà i tipus de treball: observació, entrevista, tipus d'enquesta, entre d'altres.

1.2 Tècniques d'organització del treball de camp: el cronograma. Aplicacions informàtiques de gestió de tasques i d'assignació de temps i càrregues de treball.

1.3 Instruccions i elements bàsics de la planificació d'un treball de camp: quadern de camp dels observadors o entrevistadors/enquestadors, distribució del treball de camp entre el personal de l'equip, localització i selecció dels elements de la mostra, i els fulls de ruta, entre d'altres.

1.4 Salut i prevenció de riscos en el treball de camp.

2. Sistema d'avaluació del treball de camp i acompliment dels membres de l'equip de treball:

2.1 Criteris i tècniques de supervisió i control del treball de camp.

2.2 Verificació de qüestionaris, edició, registre, codificació i transferència de dades.

2.3 Mesures per a la correcció i validació dels qüestionaris.

2.4 Avaluació de la qualitat del treball i acompliment dels observadors, entrevistadors i/o enquestadors.

2.5 Ràtios de control.

2.6 Propostes de millora i esmena d'errors.

2.7 Informes d'avaluació i control de l'activitat dels observadors, entrevistadors i/o enquestadors.

2.8 Elaboració d'informes de control del treball de camp.

**Resultats d'aprenentatge:**

1. Planifica i organitza l'equip de personal del treball de camp, establint els mitjans i recursos necessaris i les pautes d'actuació d'acord amb el pla d'investigació.
  
2. Estableix el sistema d'avaluació i control del treball de camp i l'acompliment dels membres de l'equip, aplicant tècniques de supervisió i control per assegurar la qualitat del procés.