

UF2121: Programación del trabajo  
de campo de la investigación

Elaborado por: Ignacio Martínez Candil

Edición: 5.0

**EDITORIAL ELEARNING S.L.**

ISBN: 978-84-16492-28-2

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

# Presentación

## Identificación de la Unidad Formativa:

Bienvenido a la Unidad Formativa **UF2121: Programación del trabajo de campo de la investigación**. Esta Unidad Formativa forma parte del Módulo Formativo **MF0994\_3: Organización del trabajo de campo**, que pertenece al Certificado de Profesionalidad **COMM0111: Asistencia a la investigación de mercados**, de la familia profesional de **Comercio y Marketing**.

## Presentación de los contenidos:

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a organizar el plan de trabajo de los encuestadores, liderar el equipo de encuestadores facilitando su implicación y motivación, controlar la recogida de datos y resolver los imprevistos y situaciones que surjan durante el trabajo de campo, supervisando y controlando la actividad de los encuestadores. También a elaborar un informe, por zona o grupo, del trabajo de campo realizado contrastando la información proporcionada por los encuestadores para su posterior análisis y evaluar el desempeño de los miembros del equipo de trabajo de campo.

Para ello, se analizará la planificación, organización, control y evaluación del desempeño del trabajo de campo de una investigación de mercados.

### Objetivos:

Al finalizar esta unidad formativa aprenderás a:

- Aplicar técnicas de organización del trabajo de campo a realizar por un equipo de encuestadores a partir de un plan de investigación de mercados.
- Aplicar métodos de control y evaluación del trabajo de campo en el seguimiento de las actividades y desempeño del trabajo de campo.
- Elaborar informes en las diferentes fases de organización y control de la actividad y desempeño de los encuestadores.

# Índice

UD1. Planificación y organización del trabajo de campo de una investigación de mercados.....	7
1.1. Definición del plan de trabajo de campo en una investigación de mercados.....	9
1.1.1. Tipos de investigación y organización del trabajo de campo .....	16
1.1.2. El uso de las modernas tecnologías en el trabajo de campo .....	25
1.1.3. Trabajo de campo en la investigación internacional de mercados.....	31
1.2. Fases del trabajo de campo en una investigación de mercados .	40
1.2.1. Recopilación de los datos .....	42
1.2.2. Selección de encuestadores .....	56
1.2.3. Formación de entrevistadores.....	68
1.2.4. Supervisión del trabajo de campo.....	77
1.2.5. Validación del trabajo.....	83
1.2.6. Evaluación de los encuestadores.....	85
1.3. Planificación de los medios necesarios para el trabajo de campo	93
1.3.1. Técnicas de organización del trabajo de campo: el cronograma .....	96
1.3.2. Aplicaciones informáticas de gestión de tareas.....	101
1.3.3. Programación del trabajo de campo: asignación de tiempos y cargas de trabajo.....	104

1.4.	La red de campo .....	109
1.4.1.	Tipos de redes de campo: internas o externas .....	113
1.4.2.	Distribución territorial de los encuestadores .....	115
1.5.	Localización física de la muestra.....	119
1.5.1.	Hojas de ruta .....	126
1.6.	Simulación de la planificación del trabajo de campo en una investigación de mercados. Caso práctico.....	128
<b>UD2.</b>	<b>Control y evaluación del desempeño del trabajo de campo de una investigación de mercados .....</b>	<b>139</b>
2.1.	Métodos de evaluación del desempeño del trabajo de campo.	141
2.2.	Edición y control de calidad.....	156
2.3.	Control de la muestra.....	163
2.4.	Control de la información falseada .....	167
2.4.1.	Control central o distribuido .....	172
2.4.2.	Informes de control de actividad: Tipos y estructura de los informes. Ratios de control.....	179
2.4.3.	Aplicaciones de elaboración y presentación de informes de control de investigación de mercados .....	185
2.5.	Conceptos básicos, ventajas e inconvenientes de la evaluación del desempeño de encuestadores .....	187
2.5.1.	Tiempo y coste como dimensiones del desempeño ..	192
2.5.2.	Índices de respuesta de los entrevistados .....	195
2.5.3.	Calidad de la entrevista y de los datos obtenidos .....	199
2.6.	Verificación de los cuestionarios: edición, codificación y transferencia de datos.....	206
2.7.	Sistemas de control telefónico de los cuestionarios .....	221
2.7.1.	Aspectos que se someten a verificación: extensión y calidad de la entrevista, reacción ante el entrevistador.	225
2.8.	Aplicaciones informáticas para la recogida de información por ordenador (CAPI y CATI) en el control del trabajo de campo... ..	231
2.8.1.	Utilidades.....	236
2.8.2.	Simulación del registro de la información y evaluación del trabajo de campo .....	240
2.8.3.	Elaboración y presentación de informes de control del campo en la investigación de mercados .....	241
<b>Glosario .....</b>	<b>255</b>	
<b>Soluciones .....</b>	<b>259</b>	

# UD1

Planificación y  
organización del  
trabajo de campo  
de una investigación  
de mercados

- 1.1. Definición del plan de trabajo de campo en una investigación de mercados
  - 1.1.1. Tipos de investigación y organización del trabajo de campo
  - 1.1.2. El uso de las modernas tecnologías en el trabajo de campo
  - 1.1.3. Trabajo de campo en la investigación internacional de mercados
- 1.2. Fases del trabajo de campo en una investigación de mercados
  - 1.2.1. Recopilación de los datos
  - 1.2.2. Selección de encuestadores
  - 1.2.3. Formación de entrevistadores
  - 1.2.4. Supervisión del trabajo de campo
  - 1.2.5. Validación del trabajo
  - 1.2.6. Evaluación de los encuestadores
- 1.3. Planificación de los medios necesarios para el trabajo de campo
  - 1.3.1. Técnicas de organización del trabajo de campo: el cronograma
  - 1.3.2. Aplicaciones informáticas de gestión de tareas
  - 1.3.3. Programación del trabajo de campo: asignación de tiempos y cargas de trabajo
- 1.4. La red de campo
  - 1.4.1. Tipos de redes de campo: internas o externas
  - 1.4.2. Distribución territorial de los encuestadores
- 1.5. Localización física de la muestra
  - 1.5.1. Hojas de ruta
- 1.6. Simulación de la planificación del trabajo de campo en una investigación de mercados. Caso práctico

## 1.1. Definición del plan de trabajo de campo en una investigación de mercados



Se puede definir el **trabajo de campo** como las tareas que se realizan para recabar directamente los datos de las fuentes primarias de información, es decir, de las personas en el lugar y tiempo en que acontecen los hechos de interés para la investigación.

---

El trabajo de campo es el momento en la investigación en el que se ejecutan que los distintos instrumentos de obtención de datos (observación, experimentación, entrevista, cuestionario, etc.) a la población, fenómeno o proceso objeto de estudio.

Para llevar adelante un trabajo de campo eficaz es necesario diseñar con antelación la secuencia de los pasos a seguir en la investigación. "El valor de estos diseños previos está en que permite al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos, se posibilita por tanto, revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad" (SABINO, Carlos ).

El mismo autor efectúa una clasificación elemental, identificando los siguientes diseños de campo:

<b>Diseños de campo</b>	<b>EXPERIMENTO POST- FACTO</b>
	<b>DISEÑO ENCUESTA</b>
	<b>DISEÑO PANEL</b>
	<b>ESTUDIO DE CASOS</b>

Normalmente estos diseños no se aplican en su forma esencial sin necesidad de participación de ningún otro diseño. Es conveniente, y lo más frecuente realizar una combinación de los diferentes diseños para obtener los datos de una forma fiable y sistemática. Si bien la selección y el diseño deberían corresponder fundamentalmente y por definición a la etapa de la redacción del perfil de la investigación, en ocasiones es al comenzar la recolección de datos cuando esta necesidad se hace palpable.

Podemos diferenciar cuatro aspectos básicos a tener en cuenta en el desarrollo de la realización del trabajo de campo.

<b>Aspectos del trabajo de campo</b>	<b>Plan colectivo del proyecto participantes</b>
	<b>Establecimiento de vínculo y negociaciones con los participantes</b>
	<b>Realización de actividades acordadas</b>
	<b>Registro y escritura reflexiva sobre la experiencia de campo</b>

Plan colectivo del proyecto. Acuerdo sobre la estrategia a seguir para conseguir participantes y el tratamiento posterior de los datos obtenidos. No hay que perder de vista la finalidad última de la investigación, el objetivo principal que determina todo el proceso.

Establecimiento de vínculo y negociaciones con los participantes. En esta fase se establece la relación con los posibles participantes. Todos ellos deben ser una muestra significativa sobre lo que la investigación va a tratar. Pueden ofrecerse recompensas o gratificaciones para animar a la participación

Realización de actividades acordadas. Es el momento de llevar a cabo todas las acciones de campo encaminadas al fin marcado en la investigación ya sean encuestas, dinámicas, entrevistas personales o cualquier otro tipo de método de recolección de datos

Registro y escritura reflexiva sobre la experiencia de campo. Resulta de gran utilidad reflejar en anotaciones posteriores la experiencia de campo para un posterior estudio que sirva de mejora de ulteriores trabajos de campo.



### Ejemplo

Si se detecta que los hombres trabajadores por cuenta ajena son más fácilmente entrevistados a final de la tarde, esta consideración puede ser de gran ayuda para estudios posteriores que requieran de este perfil entrevistado.

La siguiente hoja de cuestionarios puede servir de ejemplo. La primera parte se rellena antes de la encuesta. La segunda después de la misma.

### Ejemplo de cuestionario del CIS

### INCIDENCIAS ENTREVISTA

- Número de orden de entrevista (por muestra).....
- Dificultad de acceso al edificio, casa, urbanización, etc.....
- Viviendas en las que no hay nadie.....
- Viviendas en las que se niegan a recibir ninguna información.....
- Negativas de varones a realizar entrevistas.....
- Negativas de mujeres a realizar entrevistas.....
- Contactos fallidos por no cumplir cuota.....
- Contactos fallidos por no ser una vivienda (oficinas, consultas, etc)....
- Viviendas de inmigrantes.....

### ENTREVISTA REALIZADA

Entrevista conseguida: \_\_\_\_\_

Calle o plaza nº piso pta

E1. Fecha de realización: \_\_\_\_\_

Día Mes Año

E2. Día de la semana que se realiza la entrevista:

Lunes.....1

Martes.....2

Miércoles...3

Jueves.....4

Viernes.....5

Sábado.....6

Domingo....7

E3. Duración de la entrevista \_\_\_\_\_ (en minutos)

E4. Hora de la realización

Mañana (9-12)....1

Mediodía (12-16)..2

Tarde (16-20).....3

Noche (20-22)...4

### Ejemplo

En número de orden, el encuestador pondrá 1 en la primera que realice, 2 en la segunda y así sucesivamente.

Siguiendo el protocolo de las unidades muestrales, el entrevistador elige una vivienda y llama a la puerta. Tras una espera prudencial continúa siguiendo el protocolo y, por ejemplo llama a la siguiente puerta.

Después de ocurrir, esto en repetidas ocasiones. la primera vez que consigue establecer conversación con alguien, una señora declina la invitación a participar "por falta de tiempo".

El primero en participar es un hombre de unos 45 años.

Finalizada la entrevista el encuestador procederá a anotar un 1 al ser la primera entrevista, el número correspondiente a las viviendas donde no había nadie, un 1 en las mujeres que se niegan a participar.

Se pueden realizar anotando un "palito" conforme ocurran las circunstancias.

Quedaría de la siguiente forma

1.1 Número de orden de entrevista (por muestra).....	1
1.2 Dificultad de acceso al edificio, casa, urbanización, etc.....	
1.3 Viviendas en las que no hay nadie.....II.....	2
1.4 Viviendas en las que se niegan a recibir ninguna información.....I.....	1
1.5 Negativas de varones a realizar entrevistas.....	
1.6 Negativas de mujeres a realizar entrevistas...I.....	1
1.7 Contactos fallidos por no cumplir cuota.....	
1.8 Contactos fallidos por no ser una vivienda (oficinas, consultas, etc)....	
1.9 Viviendas de inmigrantes.....	

En la segunda parte de la hoja de cuestionarios se recoge la información sobre la fecha hora y día de la semana en la que se ha realizado la encuesta.

La información sobre la dirección donde se ha realizado la encuesta, se utiliza para comprobar hasta qué punto se han cumplido el protocolo de selección de las muestras

De esta manera pueden desprenderse datos tales como si los varones contestan más a última hora de la tarde o la dificultad de realizar encuestas determinados días.

Una última información que se recoge es la valoración personal del entrevistador de la entrevista realizada

VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA A JUICIO DEL ENTREVISTADOR	
5.1 Desarrollo de la entrevista	5.2 Sinceridad den entrevistado
Muy buena.....1	
Buena.....2	Mucha.....1
Regular.....3	Bastante.....2
Mala.....4	Poca.....3
Muy mala.....5	Ninguna.....4

Vistas las fases de la planificación del trabajo de campo y las consecuencias y utilidad de las mismas se puede concluir que la organización del campo de investigación consiste en disponer de todas las operaciones necesarias para su realización.

Una preparación adecuada puede suponer una inversión de un tiempo que puede ser necesario durante el desarrollo del trabajo de campo propiamente dicho.

Una investigación bien preparada, carece de prisas en la realización del trabajo de campo. Lo que se ha realizado previamente es un planteamiento del problema y un planeamiento de posibles adversidades que se realizarán durante el trabajo además de diseñar un sistema de recogida para un buen análisis de los datos obtenidos

La formulación del problema es el primer paso del procedimiento de investigación. El trabajo científico consiste, fundamentalmente, en formular problemas y tratar de resolverlo por lo tanto, el trabajo de investigación comienza con la formulación del problema y se prolonga por unas fases hasta encontrar respuestas (que puede ser valida o no) al problema planteado.

Planteamiento del problema adecuadamente	Fases de investigación	Conclusiones
--	---------------------------	--------------

Enfrentar varios problemas no es suficiente; de lo que se trata es de realizar un planteamiento y formulación correcta del problema a tratar.

Sin lugar a dudas, todo problema debe estar correctamente formulado; ésta es el principio general que ha seguir cualquier proceso de investigación y la base sin la cual no se podrá obtener un resultado satisfactorio.

Una cuestión planteada de manera general o demasiado dispersa es incompatible con el trabajo científico, existiendo un gran trayecto entre ver el problema y formularlo de manera correcta

Formulación correcta de un problema		
Delimita el campo de investigación	Establece límites temporales	Disminuye el riesgo de errores

Cualquier trabajo sustentado en unas bases sólidas y certeras tendrá una posibilidad de éxito mayor que un trabajo que comienza con un planteamiento disperso.



Cuando hablamos de trabajo de campo no nos referimos a un trabajo realizado en exteriores. Cada disciplina científica tiene su marco de trabajo de campo más habitual, por ejemplo, un docente realiza trabajo de campo cuando realiza exámenes y/o observa al alumnado

---

### 1.1.1. Tipos de investigación y organización del trabajo de campo

La elección del tipo de investigación determinará el procedimiento a seguir en un estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo. De manera general va a determinar el enfoque de la investigación interviniendo en herramientas y hasta la manera de analizar los datos obtenidos.

Comenzamos este apartado exponiendo la clásica división de tipos de investigación según la naturaleza de los datos:

<b>Según la naturaleza de los datos</b>	<b>Investigación cualitativa</b>
	<b>Investigación Cuantitativa</b>

Investigación cuantitativa: Para cualquier campo se aplica la investigación de las Ciencias Físico-Naturales.

Se investiga el objeto de estudio desde una perspectiva externa al investigador para conseguir la máxima objetividad. Pretende identificar leyes generales referidas a individuos, grupos de sujeto o hechos. Mediante las herramientas que se utilicen, adquieren datos cuantitativos los cuales también incluyen la medición sistemática. El hecho más relevante es el empleo del análisis estadístico.

Objetividad	Datos cuantitativos	Análisis estadístico	Medición sistemática
-------------	---------------------	----------------------	----------------------

Metodología cualitativa: Es una investigación que se basa en el análisis subjetivo e individual, esto la hace una investigación interpretativa, que huye del encasamiento de los números para obtener datos que buscar las causas de los hechos.

Las técnicas metodológicas que se emplean con más frecuencia son los grupos de discusión, entrevistas abiertas, observación.

Esta metodología, en contraposición a la metodología cuantitativa no utiliza técnicas estadísticas de muestreo, utiliza otras técnicas como la permanencia en un lugar determinado.

Estas técnicas siempre se han estudiado desde una perspectiva de confrontación histórica , aunque muchos autores sostienen que debe hacer entre ellas una relación de complemento, más que de enfrentamiento.

Nos encontramos por tanto con dos metodologías que determinarán un trabajo de campo totalmente distinto.

Subjetividad	Individual	Interpretativo
--------------	------------	----------------

Según la orientación de la investigación existen dos tipos de investigaciones

- Orientada a conclusiones
- Orientada a decisiones

La investigación que se orienta a conclusiones tiene como objetivo final la resolución de una cuestión que se ha planteado y que supuso el inicio del proceso de investigación.

La investigación orientada a decisiones son las que determinan una conclusión en base a la que continuar con la investigación. Este tipo de investigación tendrá un periodo de trabajo de campo más corto, por lo general.

Según la estrategia que se emplea:

- Estudios Exploratorios o estudio piloto: Son aquellas investigaciones que se realizan por primera vez o que se refieren a hechos muy pocos investigados. Son empleados también para determinar una problemática.
- Estudios Descriptivos: Describen los hechos desde el punto de vista del observador
- Estudios Correlacionales: Estudian las relaciones entre variables que pueden ser dependientes o independientes.
- Estudios Explicativos: Busca la causa de los hechos, mediante el estableciendo de relaciones de causa- efecto.

Al igual de lo que ocurría con las metodologías cuantitativa y cualitativa, estos diferentes tipos de estudio determinarán una organización del trabajo de campo totalmente distinta. Un estudio descriptivo, necesitará un largo trabajo de campo para una observación científica del hecho, mientras que un estudio exploratorio necesita de una organización del trabajo de campo que intente abarcar el máximo posible ante el desconocimiento del hecho o sujeto objeto de investigación.

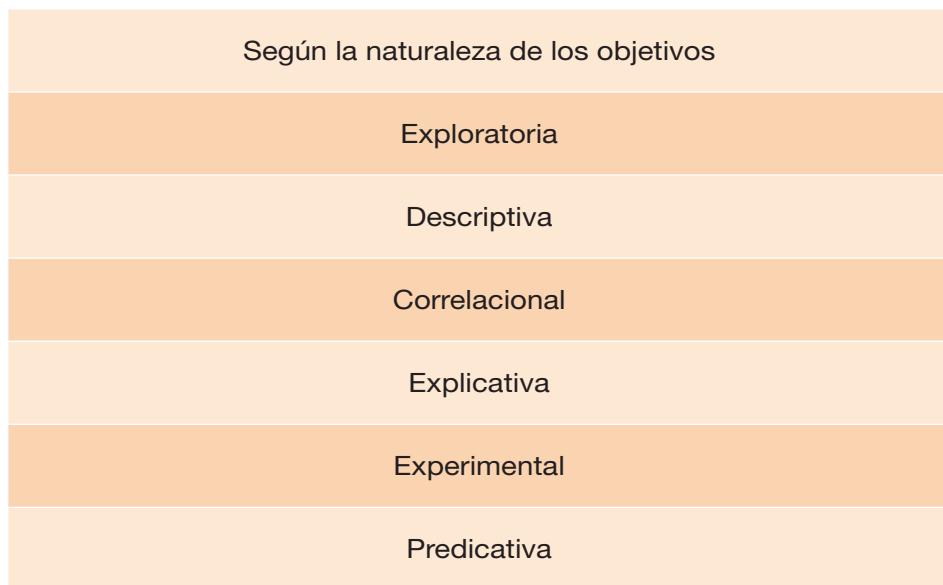
Según la manipulación que realice el investigador de las distintas variables tenemos estos tipos de investigaciones:

- Investigación descriptiva: No existe manipulación de variables, estas se observan y se describen tal como se presentan sin ningún tipo de modificación, en su hábitat natural. Puede utilizarse junto a algunos elementos cuantitativos y cualitativos.
- Investigación experimental: Las variables independientes son manipuladas y el investigador ejerce un fuerte control. Relacionado íntimamente con la metodología cuantitativa.
- Investigación ex post facto: Se basa en el análisis de elementos ya acaecidos, por lo que no se pueden manipular ninguna variable.

Los métodos de análisis que se emplean pueden ser descriptivos o experimentales.

El objeto del trabajo de campo en este último caso, se realizará sobre el hecho acontecido que se quiere investigar, y solamente habrá que dilucidar si se basa en un diseño experimental o descriptivo.

Según la naturaleza de los objetivos, entendido como el nivel de conocimiento que se pretende alcanzar, tenemos los siguientes tipos de investigación:



- Investigación exploratoria: Es el primer contacto científico a un determinado problema. Se utiliza cuando no hay conclusiones convincentes a un problema determinado debido a la falta de estudio o a un estudio realizado en condiciones no apropiadas.
- Investigación descriptiva: Se efectúa cuando se quiere describir una realidad en su plenitud, con todos sus componentes esenciales. Esta intensidad en la relación entre ellas determinará si un hecho tiene que ver para que se produzca el otro o si son independientes.
- Investigación correlacional: Es el tipo de investigación que mide la intensidad en la relación entre dos elementos o variables.
- Investigación explicativa: Es aquella que intenta establecer una relación causal entre dos elementos, es una investigación que busca las causas

del problemas, no sólo su descripción. Relacionada con la metodología cualitativa.

- Investigación experimental: El objetivo de esta investigación se centra en controlar el fenómeno a estudiar, mediante el experimento. Muy vinculada con la metodología cuantitativa para analizar los datos y, al igual que ella utiliza muestras representativas.
- Investigación predictiva: El objetivo de este tipo de investigación está en predecir el acontecimiento de fenómenos o hechos basándose en los datos que han surgido de investigaciones anteriores. Este tipo de investigación requiere de un trabajo de campo muy incisivo para poder obtener mediante repetición datos que hagan prever el hecho futuro objeto de estudio.

Esta clasificación que acabamos de detallar tiene su importancia la hora de organizar el trabajo de campo por que la intensidad en la realización del mismo será directamente proporcional al hecho que trata de dilucidar la investigación.

Otra clasificación importante es la que diferencia el tipo de investigación según el método que se emplea en el estudio.

- Deductivo
  - Inductivo
  - Hipotético-deductivo
- Método deductivo: Este método parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular, es decir, nos indica que en las premisas se hayan incluidas necesariamente las conclusiones.

Se extraen consecuencias a partir de una proposición o premisa.

