

ENTREVISTADOR/ENCUESTADOR

CÓDIGO 44301013

1º PERIODO FORMATIVO

METODOLOGÍA DE LA ENCUESTACIÓN

- 1 Contenido de la investigación de mercados
 - 1.1 Desarrollo histórico de la investigación de mercados
 - 1.2 Tipos de datos
 - 1.3 Determinar y diseñar los instrumentos de medición
 - 1.4 Tipos de datos en la investigación de mercados

- 2 Técnicas de muestreo investigación de mercados
 - 2.1 Población y muestra
 - 2.2 Muestreo no probabilístico
 - 2.3 Muestreo probabilístico

COMUNICACIÓN Y FACTOR HUMANO EN LA ENCUESTACIÓN

- 1 La comunicación interpersonal
 - 1.1 Elementos que intervienen en la comunicación
 - 1.2 Comunicación digital y analógica
 - 1.3 Interacción simétrica y complementaria-asimétrica
 - 1.4 Estilos de comunicación
 - 1.5 Tipos de comunicación
 - 1.6 Las barreras de la comunicación
 - 1.7 Técnicas de la comunicación telefónica
 - 1.8 Qué decir y qué no decir en una conversación

- 2 La palabra como instrumento de comunicación
 - 2.1 Cualidades del estilo oral
 - 2.2 Propósitos comunicativos
 - 2.3 La escucha
 - 2.4 El diálogo

- 3 La comunicación no verbal
 - 3.1 Canales comunicativos
 - 3.2 El lenguaje de la comunicación no verbal
 - 3.3 Lenguaje corporal inadecuado
 - 3.4 El lenguaje de realce

TÉCNICAS DE ENTREVISTA

- 1 El cuestionario
 - 1.1 Concepto y características
 - 1.2 Tipos de preguntas y respuestas

- 2 La encuesta personal

- 2.1 Estructurada y no estructurada
- 2.2 La entrevista en profundidad
- 2.3 La tormenta de ideas o brainstorming

- 3 La encuesta postal
 - 3.1 Ventajas e inconvenientes
 - 3.2 La carta de presentación
 - 3.3 El éxito en la respuesta

- 4 La encuesta telefónica
 - 4.1 Diseño de la encuesta telefónica
 - 4.2 Ventajas e inconvenientes

ORGANIZACIÓN, EXPLOTACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN LA ENCUESTACIÓN

- 1 Fuentes de información
 - 1.1 Las fuentes de información
 - 1.2 Criterios de acceso a las fuentes de información

- 2 Codificación y archivo de la información en papel
 - 2.1 Técnicas de codificación de la información
 - 2.2 Técnicas de archivo de la información

- 3 Operaciones básicas de sistema operativo
 - 3.1 Inicialización del sistema operativo
 - 3.2 Ordenes de mantenimiento y salida de ficheros

- 4 Bases de datos
 - 4.1 Configurar estructuras de archivo
 - 4.2 Introducción de la información
 - 4.3 Selección de datos
 - 4.4 Clasificación de los datos de un archivo
 - 4.5 Copias de seguridad

2º PERIODO FORMATIVO

- 5 Tratamiento de textos
 - 5.1 Entrada al procesador
 - 5.2 Creación y edición de documentos
 - 5.3 Manejo y tratamiento de ficheros, textos y bloques
 - 5.4 Ordenes para formato, paginación e impresión
 - 5.5 Copias de seguridad

- 6 Hojas de cálculo
 - 6.1 Estructura de la hoja de cálculo
 - 6.2 Escribir en la hoja de trabajo
 - 6.3 Gestión de las hojas datos
 - 6.4 Interrelación entre datos y hojas
 - 6.5 Impresión

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIOS

- 1 Depuración de errores y métodos de observación
 - 1.1 Fuentes de error en las encuestas
 - 1.2 Validez y representatividad de las encuestas

- 2 Edición y codificación de la información
- 2.1 Codificación de preguntas abiertas y cerradas

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO EN LA ENCUESTACIÓN

- 1 Definición de perfiles de entrevistadores
 - 1.1 Encuesta telefónica
- 2 Formación de una red de campo
 - 2.1 Equipos de trabajo
 - 2.2 El tiempo y el proceso administrativo
 - 2.3 Establecimiento de prioridades
 - 2.4 Planificación y fijación de metas
 - 2.5 Técnicas para la toma de decisiones
 - 2.6 Técnica de grupo nominal
 - 2.7 Matrices de evaluación y selección
- 3 Las reuniones de grupo
 - 3.1 Liderazgo de la reunión
 - 3.2 Estructuración de la reunión
 - 3.3 Motivación del equipo
 - 3.4 Dinámicas de grupo
- 4 Sistema de control de la red de campo
 - 4.1 Control personal, postal y telefónico
 - 4.2 Análisis de la consistencia del trabajo de los encuestadores

3º PERIODO FORMATIVO

Prevención de riesgos laborales.

- 1 **Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo**
 - El trabajo y la salud: los riesgos profesionales
 - Factores de riesgo
 - Los daños derivados del trabajo
 - Marco Normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales
- 2 **Riesgos ligados a las condiciones de seguridad**
 - Seguridad en el trabajo
- 3 **Riesgos ligados a las condiciones de seguridad, identificación, análisis y evaluación**
 - Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
 - Introducción
 - Contaminantes químicos
 - Contaminantes físicos
 - Contaminantes biológicos
- 4 **La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral**
 - Introducción
 - La carga de trabajo
 - Concepto de ergonomía
 - Organización en el trabajo

5 Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual

- Protección colectiva
- Caídas de altura
- Protección individual

6 Planes de emergencia y evacuación

- Objetos y definiciones
- Plan de emergencia
- Implantación

7 El control de la salud de los trabajadores

- Introducción
- Funciones de los servicios de salud laboral
- Patología laboral
- Vigilancia de la salud
- Epidemiología laboral
- Promoción de la salud en la empresa

8 Elementos básicos de la gestión de la prevención

- Introducción
- Organización de la prevención
- Planificación de la prevención
- Elementos básicos de gestión de la P.R.L.

9 Primeros Auxilios

- Normativas generales ante una situación de urgencia
- Reanimación cardiopulmonar
- Actitud de seguir ante heridas y hemorragias
- Fracturas
- Traumatismos craneoencefálicos y lesiones en columna
- Quemaduras
- Las lesiones oculares
- Intoxicaciones, mordeduras, picaduras y lesiones por animales marinos

4º PERIODO FORMATIVO

Calidad en el trabajo.

Conceptos de calidad y enfoques de gestión.

1 Conceptos fundamentales de calidad

- Introducción conceptual
- Conceptos de “producto” y “proceso”
- Calidad objetiva y calidad subjetiva
- Calidad absoluta y calidad relativa
- Calidad interna y calidad externa
- Calidad como excelencia
- Calidad como conformidad
- Calidad como uniformidad
- Calidad como aptitud para el uso
- Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente

2 Calidad en la prestación del servicio al cliente.

- Introducción
- Conceptos y características de la calidad de servicio

3 Círculos de calidad

- Fundamentos
- Historia de los círculos de calidad
- ¿Qué es un círculo de calidad?
- Implantación de círculos de calidad

Gestión de la calidad.

1 La calidad en el trabajo

- Introducción
- Qué es la calidad de un producto o servicio. Calidad en una organización
- La importancia de la calidad y no de la cantidad
- Las ventajas de apostar por la calidad en el trabajo
- Qué supone la No-Calidad en el trabajo

2 Calidad total

- Las dimensiones de la calidad del producto
- Concepto de Calidad Total

3 Gestión de la calidad. Conceptos fundamentales

- Concepto de Gestión de la Calidad
- Enfoques de Gestión de la Calidad: clasificación y características básicas
- Planificación con proveedores

Herramientas para medir parámetros de calidad.

1 Muestreo

- Tipo de muestreo. Índice de desviaciones
- Tipos de muestreo
- Histórico. Informes

2 Estadística aplicada

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control
- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

3 Verificación y registro. Trazabilidad

- Utilización de equipos de pruebas y medida.
- Cumplimentación de los protocolos de comprobación y medidas
- Trazabilidad

Indicadores de gestión.

1 La planificación y el control de gestión: marco conceptual y definiciones básicas

- Introducción
- Marco conceptual y definiciones básicas

2 Los indicadores de gestión

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control
- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

3 Diseño y construcción de indicadores

- Génesis de los indicadores de gestión en la organización
- Condiciones básicas que deben reunir los indicadores
- Metodología para la construcción de los indicadores
- Etapas para desarrollo y establecimiento de indicadores de gestión
- Lecciones aprendidas sobre la base de experiencias previas en el uso de indicadores
- Potenciales dificultades en la elaboración de indicadores
- Presentación de los indicadores

4 Indicadores básicos

- Alcance del sistema de indicadores
- Indicadores con base en el esquema de valor de mercado
- Indicadores de efectividad
- Indicadores de eficiencia
- Indicadores de calidad
- Indicadores de productividad
- Indicadores de apalancamiento
- Indicadores de rentabilidad
- Indicadores de riesgo
- Indicadores de competitividad
- Indicadores de liquidez
- Diseño de otros indicadores importantes
- Indicadores de seguridad industrial
- Conclusiones fundamentales

Calidad total

1 Diferentes enfoques del proceso de control de calidad

- El enfoque como inspección
- El enfoque como control estadístico de la calidad
- El enfoque como aseguramiento de la calidad o control de calidad total
- El enfoque japonés o CWQC

2 Gestión de la calidad total

- El enfoque integrador como Gestión de la Calidad Total
- Principios y prácticas para la GCT
- La GCT como proceso: Grado de adopción

Costes de la no calidad

1 Coste de calidad. Clase de coste de la calidad

- La calidad y los costes
- El impacto de los costes en la calidad
- Manual de control de calidad
- Riesgos de la no calidad. Costes de la no calidad
- Consecuencias de la NO calidad
- Propuestas de mejora
- Coste / inversión de la calidad

5º PERIODO FORMATIVO

Formación técnica básica en orientación profesional para el empleo

1. Marco teórico del modelo de orientación profesional en Andalucía

- Presentación
- Objetivo del módulo

1.1 Contexto Europeo y Nacional 3

- La Estrategia Europea por el Empleo (E.E.E)
- El Plan Nacional de Empleo (P.N.D.E.)

1.2 Modelo teórico

1.3 Competencias profesionales del orientador profesional

- Competencias profesionales en el desarrollo de la acción del orientador profesional
- Competencias del desarrollo e implementación de la acción de la orientación

1.4 Colectivo de la orientación profesional

- Colectivos especiales

1.5 Mercado de trabajo Andaluz

- Características
- Agentes que intervienen en el mercado de trabajo

ANEXO 1

- Orientadores laborales: ayudando a encauzar la vida profesional de las personas
- Fuentes

ANEXO 2

- Entrevista a Víctor Álvarez Rojo

ACTIVIDAD 1 - La Estrategia Europea por el Empleo (E.E.E)

ACTIVIDAD 2 - Políticas de empleo

2. El sistema de orientación profesional: el programa Andalucía orienta y la red de unidades de orientación

- Presentación
- Objetivo del módulo

2.1 Normativa reguladora

- Normativa Nacional
- Normativa Andaluza

2.2 principios inspiradores

- Igualdad de Oportunidades
- Centrada en la persona
- Nuevas Tecnologías
- Calidad

2.3 Tipología de centros

- Centros De Referencia
- Unidades de Orientación

2.4 Servicio telemático de orientación

- Servicio telemático de orientación

ANEXO 3

- ¿Qué es Andalucía orienta?

ACTIVIDAD 1 - Normativas nacionales sobre empleo

ACTIVIDAD 2 - “Andalucía orienta”

3. ACCIONES BÁSICAS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL

- Presentación
- Objetivo del módulo

3.1 Entrevista en profundidad

- Entrevista en profundidad

3.2 Orientación vocacional

3.3 Información sobre el mercado de trabajo

3.4 Asesoramiento sobre técnicas de búsqueda de empleo

- Elaboración del currículum vitae
- Analizar las ofertas de empleo
- Ofrecerse a una empresa
- Simulación de entrevistas
- Conocerse y posicionarse en el mercado de trabajo
- Itinerarios personalizados para la inserción
- Acompañamiento en la búsqueda de empleo
- Asesoramiento al autoempleo

ANEXO 4

- Definir tu proyecto profesional

ACTIVIDAD 1 - Acciones básicas de orientación

ACTIVIDAD 2 - “El currículum y la carta de autocandidatura”

6º PERIODO FORMATIVO

Primeros auxilios en la empresa

1. Conceptos básicos sobre seguridad y salud

- El trabajo y la salud
- Los riesgos profesionales
- Factores de riesgo laboral
- Incidencia de los factores de riesgo sobre la salud
- Daños derivados del trabajo
- Accidentes de trabajo
- Enfermedades profesionales
- Diferencia entre accidentes de trabajo y enfermedad profesional
- Otras patologías derivadas del trabajo
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos
- Deberes y obligaciones básicas en esta materia
- Política de prevención de riesgos laborales
- Fomento de la toma de conciencia
- Participación, información, consulta y propuestas
- El empresario
- El trabajador

2. Medicina en el trabajo

- Medicina del trabajo
- El derecho a la salud
- Daños derivados del trabajo
- Patología de origen laboral
- Efectos de los agentes químicos en la salud
- Efectos de los agentes biológicos en la salud
- Efectos del ruido en la salud
- Efectos de las vibraciones sobre la salud

- Técnicas utilizadas en la vigilancia de la salud
- La vigilancia de la salud de los trabajadores
- Protocolos médicos
- Programas de vigilancia de la salud
- Promoción de la salud en la empresa
- Epidemiología laboral
- Planificación e información sanitaria

3. Riesgos generales y su prevención

- Caídas de personas a distinto o al mismo nivel
- Proyección de fragmentos o partículas
- Golpes o cortes por objetos y herramientas
- Atrapamiento por vuelco de máquina
- Golpes atrapamientos por derrumbamiento
- Contacto eléctrico
- Sobreesfuerzo
- Exposición al polvo o a ruidos
- Dermatitis profesional y riesgos de contaminación
- Riesgos ligados al medio ambiente del trabajo
- Contaminantes químicos
- Toxicología laboral
- Medición de la exposición a contaminantes
- Corrección ambiental
- Contaminantes físicos
- Energía mecánica
- Energía térmica
- Energía electromagnética
- Contaminantes biológicos
- La carga del trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral
- Sistemas elementales de control de riesgos
- Protección colectiva
- Equipos de protección individual
- Protección del cráneo
- Protectores del aparato auditivo
- Protectores de la cara y del aparato visual
- Protectores de las vías respiratorias
- Protección de las extremidades y piel
- Protectores del tronco y el abdomen
- Protección total del cuerpo

4. Primeros auxilios

- Procedimientos generales
- Eslabones de la cadena de socorro
- Evaluación primaria de un accidentado
- Normas generales ante una situación de urgencia
- Reanimación cardiopulmonar
- Actitud a seguir ante heridas y hemorragias
- Fracturas
- Traumatismos craneoencefálicos

- Lesiones en columna
- Quemaduras
- Lesiones oculares
- Intoxicaciones, mordeduras, picaduras y lesiones por animales marinos

5. Planes de emergencia

- Planes de emergencia
- Concepto y objetivos
- Actuaciones del empresario
- Situaciones ante un plan de emergencia
- Situaciones de emergencia
- Tipos de planes de emergencia
- Organización del plan de emergencia
- Actuaciones en un plan de emergencia
- Implantación del plan de emergencia
- Simulacros de emergencia