

# IN5625 - INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

*Trabajo de campo*

**André Carboni**

Semestre primavera 2013

[acarboni@ing.uchile.cl](mailto:acarboni@ing.uchile.cl)



A 3D red checkmark is positioned over a list of five square boxes. The fourth box from the top is checked, and the checkmark is pointing towards it. The text 'TRABAJO DE CAMPO' is centered over the checked box.

**TRABAJO DE CAMPO**

- El trabajo de campo consiste en hacer contacto con los encuestados, aplicar los cuestionarios o las formas de observación, registrar los datos y entregar las formas terminadas para su procesamiento.
- En la práctica, es muy raro que la persona que diseña el estudio sea el encargado de realizar el trabajo de campo →  
Trabajadores de campo.

# Proceso del trabajo de campo



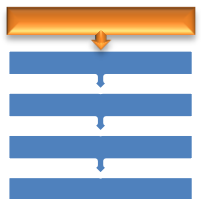
El investigador debe:

- Hacer las especificaciones del trabajo para el proyecto
- Decidir características del trabajador de campo
- Reclutar a los individuos adecuados.

*Más características en común entre encuestador y encuestado →  
Mayor probabilidad de éxito.*

Algunas características deseables del trabajador de campo:

- Buena salud
- Sociable
- Comunicativo
- Tener “apariencia agradable”
- Tener experiencia

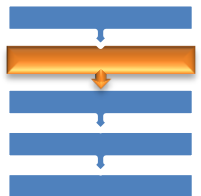


- La capacitación asegura que todos los entrevistadores apliquen el cuestionario de la misma forma para obtener los datos de manera uniforme.

Se debe capacitar en varios temas:

## 1) Hacer el contacto inicial:

- Comentarios iniciales que convencen a los encuestados potenciales de participar
- Ej: No partir diciendo ¿Me puede contestar unas preguntas? → ¡No hay que preguntar!

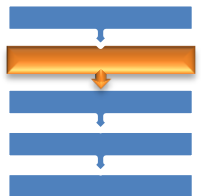


## 2) Planteamiento de las preguntas:

- Familiarizarse con el cuestionario
- No cambiar el orden de las preguntas
- No cambiar el fraseo de las preguntas
- Repetir preguntas que no se entiendan
- Seguir las instrucciones del cuestionario.

## 3) Sondeo:

- El sondeo busca motivar a los encuestados para que amplíen, aclaren o expliquen sus respuestas. Algunas técnicas:
  - Repetir la pregunta
  - Repetir la respuesta del encuestado
  - Hacer pausa o un sondeo silencioso
  - Estimular o tranquilizar al encuestado
  - Provocar una aclaración
  - Usar preguntas o comentarios neutrales



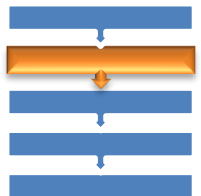


## 4) Registro de respuestas:

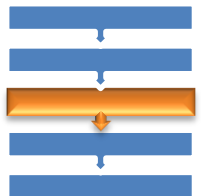
- Aunque parece ser sencillo, es común cometer errores.
- Lineamientos:
  - Registrar las respuestas durante la entrevista
  - Usar las palabras del encuestado
  - No resumir ni parafrasear respuestas
  - Incluir todo lo que sea pertinente a los objetivos de la pregunta
  - Incluir todos los sondeos y comentarios
  - Repetir la respuesta tal como está escrita

## 5) Terminación de la entrevista:

- No debe concluir antes de obtener toda la información



- **Control de calidad y corrección**
  - Realizar algunas encuestas a priori ayuda a entender problemas
  - Revisar diariamente los cuestionarios devueltos
- **Control del muestreo**
  - Que entrevistadores sigan el plan de muestreo (no saltarse casas, no incluir a gente fuera de la muestra, etc.)
- **Control de fraudes**
- **Control de la oficina central**
  - Reportes constantes del estado del proyecto



- Corroborar autenticidad: llamar a encuestados
- Informar criterios de evaluación al comienzo:
  - Costo y tiempo
  - Tasas de respuesta
  - Calidad de las entrevistas
  - Calidad de los datos
    - Legibles
    - Se siguen instrucciones
    - Registro literal
    - Extensión suficiente
    - No es frecuente falta de respuesta.

