



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0994_3: Organizar la actividad de los encuestadores/entrevistadores”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Código: COM312_3

NIVEL: 3

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0994_3: Organizar la actividad de los encuestadores/entrevistadores.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en Organizar la actividad de los encuestadores/entrevistadores, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Realizar operaciones de selección de personal de trabajo de campo (encuestadores/entrevistadores), colaborando con la persona responsable en la elección de los perfiles más idóneos

para el estudio, en función de las capacidades personales, formativas y profesionales de los candidatos.

- 1.1 Las características y criterios de selección del personal de campo (como hablar un idioma, tener conocimientos de una materia concreta u otros) se definen, por la persona responsable del trabajo de campo, de acuerdo a los objetivos y requisitos del plan de investigación y/o trabajo de campo,
- 1.2 El número de encuestadores/entrevistadores, necesarios para los puestos de trabajo del personal de campo se determina, definiendo las tareas y funciones que tienen que desarrollar.
- 1.3 El personal de campo se preselecciona, valorando el perfil de los posibles candidatos, la capacidad de adaptación, la motivación para desarrollar las tareas asignadas dentro del equipo y habilidad específica en el que se desenvuelve su trabajo entre otras.
- 1.4 La información sobre las características, cualidades de los candidatos se archiva, utilizando una aplicación informática específica, asegurando la confidencialidad y disposición de la información para otras investigaciones.
- 1.5 La base de datos de los encuestadores se mantiene actualizada constituyendo una bolsa de suplentes para atender las bajas que se produzcan durante el proceso, reforzando el equipo, en caso necesario, o para otras investigaciones.
- 1.6 El informe que resulta del proceso de selección de los encuestadores/entrevistadores se envía, previa elaboración, a la persona responsable correspondiente, en el tiempo y la forma establecidos por la organización, proponiendo la contratación de las personas y valorando la adecuación de cada uno de los seleccionados.
- 1.7 Las carencias, necesidades formativas del grupo de trabajo de campo y las recomendaciones individuales para la realización del mismo se detectan en una reunión, donde se tiene en cuenta las dudas surgidas durante el desarrollo del trabajo, analizando las sugerencias y aportaciones de los miembros del equipo para hacer más efectiva su labor y corregir las desviaciones producidas al detectar fallos en los cuestionarios.

2. Organizar el plan de trabajo de los encuestadores/entrevistadores, estableciendo pautas y medios necesarios para su realización, según la metodología y forma de recogida de la información.

- 2.1 El informe de valoración del perfil de los encuestadores/entrevistadores, realizado por la persona responsable de trabajo de campo, se interpreta, considerando las cualidades y perfil que cada encuestador/entrevistador debe tener antes de empezar su trabajo, para ajustarse al plan de la investigación.
- 2.2 Los miembros del equipo de trabajo se registran, en hoja de cálculo o similar, incluyendo: su perfil, referencia del estudio, número de

- entrevistas, fecha, duración, cuotas, lugar de realización, zona geográfica y objetivos individuales y colectivos del trabajo de campo, de acuerdo a la normativa aplicable en materia laboral y sobre prevención de riesgos laborales en el trabajo.
- 2.3 El trabajo de campo se organiza en el plazo previsto para cumplir los objetivos establecidos en el plan de investigación, utilizando cronogramas o aplicaciones de gestión de tareas.
 - 2.4 La hoja de ruta o zonas de trabajo, organizada por la persona responsable del trabajo de campo, se ejecuta por el equipo de encuestadores/entrevistadores, fijando: número de entrevistas a realizar, lugar, tiempo disponible, los criterios de captación y/o reclutamiento, cuotas, duración de la misma y perfil del entrevistado para la selección de la persona encuestada/entrevistada.
 - 2.5 Los recursos y materiales necesarios para la realización del trabajo de campo se establecen según la metodología y forma de realización de la encuesta/entrevista: en papel o en soporte informático (a través del ordenador, teléfono, Tablet u otros dispositivos fijos y móviles), de forma presencial, telefónica, por correo u online, siendo aplicada por el encuestador/entrevistador o autocumplimentada por el encuestado/entrevistado, con especial atención a la documentación e indicaciones específicas necesarias de la persona responsable del trabajo de campo, instrucciones a campo/petición de reclutamiento, (especificando los antecedentes y objetivos de la investigación, targets y cuotas), cuestionario de reclutamiento, guía de discusión, entre otros.
 - 2.6 Los descansos, dietas y/o sistemas de transporte necesarios para el cumplimiento del plan de trabajo y hojas de ruta asignados, se establecen de acuerdo con las necesidades del plan de investigación y las normas de la empresa, aplicando técnicas de organización del trabajo, cronogramas o aplicaciones de gestión de tareas, entre otros.
 - 2.7 El sistema retributivo al equipo de trabajo se establece por la persona responsable del trabajo de campo, atendiendo a las características del plan de investigación, formas de retribución, competencias y perfil de los encuestadores/entrevistadores.
 - 2.8 Los incentivos para el equipo de encuestadores a su cargo, se definen de manera objetiva en función de parámetros de rendimiento prefijados, conocidos y evaluables.

3. Aplicar los planes de formación y perfeccionamiento del equipo de encuestadores/entrevistadores, de acuerdo con las necesidades planteadas en el estudio y las especificaciones recibidas por la persona responsable, para mejorar su capacitación, eficacia y eficiencia.

- 3.1 Las necesidades de formación, del equipo de encuestadores/entrevistadores, de forma individual o en su conjunto se detectan, consultando y analizando las sugerencias y aportaciones de los miembros del equipo, realizando reuniones personales y en grupo, así como del seguimiento en su desempeño.

- 3.2 Los objetivos del plan de formación del equipo de encuestadores/entrevistadores a su cargo determinados por la persona responsable del trabajo de campo se aplican, teniendo en cuenta los objetivos previstos en el briefing (instrucciones sobre la investigación a realizar), los recursos y elementos necesarios en la formación y analizando las necesidades de formación detectadas.
- 3.3 El plan de formación inicial para los encuestadores/entrevistadores establecido por la persona responsable del trabajo de campo, según las indicaciones de la persona responsable técnica del estudio, se aplica, teniendo en cuenta, los objetivos del plan de investigación, las características del cuestionario, otros métodos de recogida de la información, las particularidades y requerimientos del trabajo a realizar, el plan de prevención de riesgos laborales y el presupuesto disponible.
- 3.4 El plan de formación continua para el perfeccionamiento del equipo de encuestadores/entrevistadores establecido por la persona responsable de la formación, se aplica, completando la formación inicial, perfeccionando y actualizando la formación del equipo de encuestadores/entrevistadores y adecuándolo a los objetivos y necesidades de la misma en cada momento y nuevo proyecto de investigación.
- 3.5 La formación teórica y práctica, tanto simulada como de campo, se organiza de acuerdo a las actividades previstas en el plan de formación y aplicando técnicas de organización del trabajo y programación de tareas.
- 3.6 El método de enseñanza-aprendizaje establecido por los responsables de la formación, se adecúa a las características del equipo de encuestadores/entrevistadores, teniendo en cuenta las necesidades detectadas por el mismo y los objetivos establecidos en la programación de la formación.
- 3.7 El plan de formación del equipo de encuestadores/entrevistadores se evalúa, analizando la asimilación de aquellas capacidades y conocimientos teóricos y prácticos que determinan el progreso y la profesionalización del equipo de trabajo de campo.

4. Liderar el equipo de encuestadores/entrevistadores, facilitando su implicación y motivación para favorecer el cumplimiento del plan de investigación e instrucciones de trabajo.

- 4.1 Los valores que la organización quiere transmitir y los objetivos del plan de investigación se identifican, adecuando las estrategias, tácticas y comportamientos con los mismos.
- 4.2 El estilo de liderazgo y dirección de equipos de encuestadores/entrevistadores se adopta, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y características del equipo de trabajo, asegurando la obtención del máximo rendimiento de los miembros del equipo, su mejor desarrollo profesional y personal y la generación de la eficacia necesaria para la rentabilidad del proceso.

- 4.3 La documentación e instrucciones del trabajo de campo/petición de reclutamiento se presentan a los encuestadores/entrevistadores, especificando los antecedentes y objetivos de la investigación, targets y cuotas, cuestionario de reclutamiento, cuestionario/guía de discusión, materiales a testar, entre otros, aplicando técnicas de comunicación y presentación de apoyo, que garanticen la comprensión del trabajo, su motivación, los criterios de captación y/o reclutamiento, el desarrollo de la encuesta/entrevista y otras actividades a realizar en su caso.
- 4.4 Los factores que influyen en la motivación del equipo se identifican mediante el análisis de las sugerencias y aportaciones de sus miembros, la realización de reuniones personales o grupales del equipo y aplicando procesos de intercomunicación.
- 4.5 Las técnicas de motivación se aplican a los miembros del equipo, reconociéndoles sus éxitos en el trabajo, dotándoles de incentivo, asignándoles responsabilidades, fomentando la participación de los encuestadores/entrevistadores, proporcionándoles valor añadido a través de la formación, impulsando sentimiento de equipo y retroalimentación con los miembros del mismo, entre otros.
- 4.6 Las dudas y cuestiones de difícil comprensión para el personal de campo se resuelven, facilitando la información imprescindible (antecedentes, objetivos y especificaciones del estudio, entre otros) y acudiendo, en caso necesario, a la persona responsable técnico y equipo responsable de la investigación o estudio de mercado.
- 4.7 Los resultados de la presentación del trabajo de campo al equipo de encuestadores/entrevistadores se transmiten al equipo responsable de la dirección de la investigación, incluyendo las observaciones aportadas para el plan de investigación, la revisión del cuestionario y el guion de la encuesta/entrevista, detección de necesidades formativas del equipo de trabajo u otras.
- 4.8 La documentación y medios necesarios se proporcionan al equipo de trabajo de campo, asegurando la interpretación de los conocimientos y pautas de cumplimentación del cuestionario e indicando la metodología de recogida de datos aplicado (presencial, por teléfono, dispositivos móviles, web, entre otros).

5. Controlar la recogida de datos, revisando el cumplimiento de cuotas, y el contenido de los cuestionarios para asegurar la calidad del proceso.

- 5.1 La realización de la encuesta se simula, respetando el orden de las preguntas, el ritmo y el tiempo estimado y evitando las valoraciones interpretativas que pudieran sesgar la información aportada por el encuestado.
- 5.2 Los cuestionarios y las cuotas que se van cumplimentando diariamente se canalizan a través de una entrada única, en una hoja de cálculo o similar, que les asigna un número de identificación para su ordenamiento posterior.

- 5.3 La cumplimentación completa de los cuestionarios se comprueba, identificando los aspectos que no se han cumplimentado y proponiendo medidas para su corrección y validación.
- 5.4 El control de la obtención y recogida de datos se realiza de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa u organización, a una muestra de los encuestados/entrevistados por ruta, día, encuestador/entrevistador, comprobando la veracidad de los datos obtenidos en la encuesta.
- 5.5 Los criterios de captación y/o reclutamiento y las cuotas de la muestra se controlan permanentemente de manera que se garantice que los individuos que contestan y/o participan son los que se ajustan al perfil que demanda el estudio, siendo necesario el uso de una aplicación informática específica, para la recogida de las variables del estudio que permitirá el manejo de los mismos, minimizando errores.
- 5.6 Los datos obtenidos de cada miembro del equipo de campo se comparan con los del promedio de la organización y con la media del equipo, detectando las desviaciones y reconvirtiéndolas hacia la consecución de los objetivos previstos en el plan de investigación.
- 5.7 El plan de acción para cada miembro del equipo de campo se establece, en función de sus resultados, y recoge, al menos, los siguientes datos: definición de problemas, enumeración de las causas, listado y cuantificación de propuestas de mejora.
- 5.8 Los resultados diarios de control se recogen en un informe o evaluación de los objetivos previstos, identificando los errores observados en la obtención de datos.

6. Resolver los imprevistos y situaciones que surjan durante el trabajo de campo, supervisando y controlando la actividad de los encuestadores/entrevistadores y aplicando técnicas de resolución de conflictos, cuando se generen.

- 6.1 Los métodos de control y seguimiento de la actividad de los encuestadores/entrevistadores y del trabajo diario, se aplican utilizando sistemas de comunicación con el personal de campo que permitan detectar cualquier anomalía que pudiera producirse para resolverla en tiempo y forma.
- 6.2 El esfuerzo realizado por el encuestador/entrevistador se valora, estimulándoles personal y profesionalmente, para cumplir los objetivos del plan de investigación.
- 6.3 El seguimiento de la actividad de los encuestadores/entrevistadores se organiza, estableciendo los mecanismos de asistencia compatibles con el tipo de investigación a realizar.
- 6.4 Los problemas que aparecen durante el trabajo de campo se resuelven de forma efectiva y rápida, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el plan de investigación o transmitiendo a los superiores las incidencias que no se pueden resolver en el ámbito de su responsabilidad.

- 6.5 El método a utilizar en la gestión del conflicto se identifica, considerando las posibles técnicas de resolución: negociación y procedimientos de toma de decisiones en grupo por consenso, por mayoría o por delegación a representantes, entre otros.
- 6.6 La elección final en la toma de decisiones se alcanza, buscando el mayor grado de aceptación posible entre los miembros del equipo y los objetivos de la organización y una vez evaluadas las posibles consecuencias adversas, su probabilidad, gravedad y riesgos asociados.
- 6.7 Los objetivos a negociar, ante la situación de conflicto, se fijan de forma realista, determinando hasta dónde se puede ceder y qué alternativas compensatorias pueden pedirse a cambio, así como el margen mínimo al cual no se debe renunciar.
- 6.8 La postura adoptada ante el conflicto se toma de forma flexible, segura y siempre con predisposición positiva a los acuerdos, respetuosa con el otro y en línea con los propósitos generales de la organización.

7. Elaborar informes, por zona o grupo, del trabajo de campo realizado, contrastando la información proporcionada por los encuestadores/entrevistadores para su posterior análisis y evaluar el desempeño de los miembros del equipo.

- 7.1 La información para la evaluación del desempeño de trabajo se obtiene de los miembros del equipo, analizando los parámetros directamente relacionados con el puesto y el equipo.
- 7.2 La información procedente del trabajo de campo se sintetiza, por zonas, grupos de encuestadores/entrevistadores, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos previamente expuestos en el plan de investigación.
- 7.3 El informe sobre el seguimiento, coordinación y control del trabajo de campo se redacta de acuerdo con las especificaciones de la organización, incluyendo gráficos y tablas que faciliten la interpretación de la información, utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas de presentación de informes.
- 7.4 Las propuestas, recomendaciones y/o sugerencias derivadas de la ejecución del trabajo de campo, se definen en el informe de manera ordenada, clara, concisa y de fácil interpretación.
- 7.5 Los datos obtenidos por cada miembro del equipo se comparan con la media del equipo y con los promedios establecidos en investigaciones similares anteriores, proponiendo medidas correctoras para reconducir las desviaciones detectadas hacia la consecución de los objetivos previstos.
- 7.6 El desarrollo del trabajo de campo se evalúa, proponiendo primas o retribuciones a los miembros participantes en el trabajo de campo en función de sus resultados.
- 7.7 El informe que recoge los resultados de la evaluación del desempeño de los miembros del trabajo de campo se transmite a la persona responsable, proponiendo correcciones relativas a la organización y

gestión del trabajo además de la promoción de los integrantes del equipo dentro de la organización, cuando proceda.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC0994_3: Organizar la actividad de los encuestadores/entrevistadores**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

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

- Plan de trabajo de campo en una investigación de mercados.
- Fases del trabajo de campo en una investigación de mercados.
- Planificación de los medios necesarios para el trabajo de campo.
- Técnicas de organización del trabajo de campo: el cronograma.
- Aplicaciones informáticas de gestión de tareas.
- Programación del trabajo de campo: asignación de tiempos y cargas de trabajo.
- La red de campo.
- La distribución territorial de los encuestadores.
- Localización física de la muestra.
- Hojas de ruta.
- Simulación de la planificación del trabajo de campo en una investigación de mercados.

2. Gestión del equipo de encuestadores/entrevistadores

- Perfiles profesionales de encuestador/entrevistador: el profesiograma.
- Elementos personales y profesionales.
- Captación y selección de encuestadores.
- La contratación de encuestadores: regulación y desarrollo.
- Sistemas de retribución y promoción del equipo de encuestadores.
- Formación y habilidades del equipo de encuestadores: desarrollo de competencias individuales y en grupo.
- Necesidades formativas.
- Planes de formación inicial y continua en equipos de encuestadores: objetivos y métodos de formación.
- Evaluación de planes de formación.

3. Coordinación y dirección de equipos de encuestadores/entrevistadores

- Dinamización y liderazgo del equipo de encuestadores: estilos de mando y liderazgo.
- Motivación.
- Teorías de motivación.

- Diagnóstico de factores motivacionales.
- Pruebas sociométricas.
- Gestión de conflictos en el trabajo de campo: técnicas de resolución de situaciones conflictivas.
- Métodos más utilizados para la toma de decisiones en grupos.
- Salud y prevención de riesgos laborales en el trabajo de campo.

4. Control y evaluación del desempeño del trabajo de campo de una investigación de mercados

- Métodos de evaluación del desempeño del trabajo de campo.
- Ventajas e inconvenientes de la evaluación del desempeño de encuestadores.
- Verificación de los cuestionarios: edición, codificación y transferencia de datos.
- Utilidades de las aplicaciones informáticas para la recogida de información por ordenador (CAPI y CATI, entre otros) en el control del trabajo de campo.
- Informes de control de actividad: tipos y estructura de los informes.
- Ratios de control.
- Aplicaciones informáticas de elaboración y presentación de informes de control de investigación de mercados.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.
- Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
- Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.
- Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional

respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC0994_3: Organizar la actividad de los encuestadores/entrevistadores”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para organizar la actividad de los encuestadores/entrevistadores, según orden de trabajo y especificaciones técnicas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Organizar el plan de trabajo de los encuestadores/entrevistadores.
2. Aplicar los planes de formación y perfeccionamiento del equipo de encuestadores/entrevistadores.
3. Controlar la recogida de datos.
4. Elaborar informes.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Calidad en la organización del plan de trabajo de los encuestadores/entrevistadores.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Definición de las características y criterios de selección del personal de campo (como hablar un idioma, tener conocimientos de una materia concreta u otros), por la persona responsable del trabajo de campo, de acuerdo a los objetivos y requisitos del plan de investigación y/o trabajo de campo.- Determinación del número de encuestadores/entrevistadores, necesarios para los puestos de trabajo del personal de campo, definiendo las tareas y funciones que tienen que desarrollar.- Detección de las carencias, necesidades formativas del grupo de trabajo de campo y las recomendaciones individuales para la realización del mismo en una reunión, donde se tiene en cuenta las dudas surgidas durante el desarrollo del trabajo, analizando las sugerencias y aportaciones de los miembros del equipo para hacer más efectiva su labor y corregir las desviaciones producidas al detectar fallos en los cuestionarios. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Eficacia en la aplicación de los planes de formación y perfeccionamiento del equipo de encuestadores/entrevistadores.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Aplicación de los objetivos del plan de formación del equipo de encuestadores/entrevistadores a su cargo determinados por la persona responsable del trabajo de campo, teniendo en cuenta los objetivos previstos en el briefing (instrucciones sobre la investigación a realizar), los recursos y elementos necesarios en la formación y analizando las necesidades de formación detectadas.- Organización de la formación teórica y práctica, tanto simulada como de campo, de acuerdo a las actividades

	<p>previstas en el plan de formación y aplicando técnicas de organización del trabajo y programación de tareas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Adecuación del método de enseñanza-aprendizaje establecido por los responsables de la formación, a las características del equipo de encuestadores/entrevistadores, teniendo en cuenta las necesidades detectadas por el mismo y los objetivos establecidos en la programación de la formación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Controlar la recogida de datos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Simulación de la realización de la encuesta, respetando el orden de las preguntas, el ritmo y el tiempo estimado y evitado las valoraciones interpretativas que pudieran sesgar la información aportada por el encuestado.- Comparación de los datos obtenidos de cada miembro del equipo de campo con los del promedio de la organización y con la media del equipo, detectando las desviaciones y reconduciéndolas hacia la consecución de los objetivos previstos en el plan de investigación- Establecimiento del plan de acción para cada miembro del equipo de campo, en función de sus resultados, y recoge, al menos, los siguientes datos: definición de problemas, enumeración de las causas, listado y cuantificación de propuestas de mejora. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Elaborar informes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Síntesis de la información procedente del trabajo de campo, por zonas, grupos de encuestadores/entrevistadores, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos previamente expuestos en el plan de investigación.- Redacción del informe sobre el seguimiento, coordinación y control del trabajo de campo de acuerdo con las especificaciones de la organización, incluyendo gráficos y tablas que faciliten la interpretación de la información, utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas de presentación de informes.- Definición de las propuestas, recomendaciones y/o sugerencias derivadas de la ejecución del trabajo de campo, en el informe de manera ordenada, clara, concisa y de fácil interpretación.

	<ul style="list-style-type: none">- Evaluación del desarrollo del trabajo de campo, proponiendo primas o retribuciones a los miembros participantes en el trabajo de campo en función de sus resultados.- Transmisión del informe que recoge los resultados de la evaluación del desempeño de los miembros del trabajo de campo a la persona responsable, proponiendo correcciones relativas a la organización y gestión del trabajo además de la promoción de los integrantes del equipo dentro de la organización, cuando proceda. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</i>
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<p><i>Para la organización del plan de trabajo de los encuestadores/entrevistadores, define las características y criterios de selección del personal de campo (como hablar un idioma, tener conocimientos de una materia concreta u otros), por la persona responsable del trabajo de campo, de acuerdo a los objetivos y requisitos del plan de investigación y/o trabajo de campo. Determina el número de encuestadores/entrevistadores, necesarios para los puestos de trabajo del personal de campo, definiendo las tareas y funciones que tienen que desarrollar. Detecta las carencias, necesidades formativas del grupo de trabajo de campo y las recomendaciones individuales para la realización del mismo en una reunión, donde se tiene en cuenta las dudas surgidas durante el desarrollo del trabajo, analizando las sugerencias y aportaciones de los miembros del equipo para hacer más efectiva su labor y corregir las desviaciones producidas al detectar fallos en los cuestionarios, de manera excelente.</i></p>
3	<p><i>Para la organización del plan de trabajo de los encuestadores/entrevistadores, define las características y criterios de selección del personal de campo (como hablar un idioma, tener conocimientos de una materia concreta u otros), por la persona responsable del trabajo de campo, de acuerdo a los objetivos y requisitos del plan de investigación y/o trabajo de campo. Determina el número de encuestadores/entrevistadores, necesarios para los puestos de trabajo del personal de campo, definiendo las tareas y funciones que tienen que desarrollar. Detecta las carencias, necesidades formativas del grupo de trabajo de campo y las recomendaciones individuales para la realización del mismo en una reunión, donde se tiene en cuenta las dudas surgidas durante el desarrollo del trabajo, analizando las sugerencias y aportaciones de los miembros del equipo para hacer más efectiva su labor y corregir las desviaciones producidas al detectar fallos en los cuestionarios, de manera adecuada.</i></p>

2	<p><i>Para la organización del plan de trabajo de los encuestadores/entrevistadores, define las características y criterios de selección del personal de campo (como hablar un idioma, tener conocimientos de una materia concreta u otros), por la persona responsable del trabajo de campo, de acuerdo a los objetivos y requisitos del plan de investigación y/o trabajo de campo. Determina el número de encuestadores/entrevistadores, necesarios para los puestos de trabajo del personal de campo, definiendo las tareas y funciones que tienen que desarrollar. Detecta las carencias, necesidades formativas del grupo de trabajo de campo y las recomendaciones individuales para la realización del mismo en una reunión, donde se tiene en cuenta las dudas surgidas durante el desarrollo del trabajo, analizando las sugerencias y aportaciones de los miembros del equipo para hacer más efectiva su labor y corregir las desviaciones producidas al detectar fallos en los cuestionarios, pero comete errores que afectan al resultado final.</i></p>
1	<p><i>No organiza el plan de trabajo de los encuestadores/entrevistadores.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<p><i>Para la aplicación de los planes de formación y perfeccionamiento del equipo de encuestadores/entrevistadores, aplica los objetivos del plan de formación del equipo de encuestadores/entrevistadores a su cargo determinados por la persona responsable del trabajo de campo, teniendo en cuenta los objetivos previstos en el briefing (instrucciones sobre la investigación a realizar), los recursos y elementos necesarios en la formación y analizando las necesidades de formación detectadas. Organiza la formación teórica y práctica, tanto simulada como de campo, de acuerdo a las actividades previstas en el plan de formación y aplicando técnicas de organización del trabajo y programación de tareas. Adecua el método de enseñanza-aprendizaje establecido por los responsables de la formación, a las características del equipo de encuestadores/entrevistadores, teniendo en cuenta las necesidades detectadas por el mismo y los objetivos establecidos en la programación de la formación, de manera excelente.</i></p>
3	<p><i>Para la aplicación de los planes de formación y perfeccionamiento del equipo de encuestadores/entrevistadores, aplica los objetivos del plan de formación del equipo de encuestadores/entrevistadores a su cargo determinados por la persona responsable del trabajo de campo, teniendo en cuenta los objetivos previstos en el briefing (instrucciones sobre la investigación a realizar), los recursos y elementos necesarios en la formación y analizando las necesidades de formación detectadas. Organiza la formación teórica y práctica, tanto simulada como de campo, de acuerdo a las actividades previstas en el plan de formación y aplicando técnicas de organización del trabajo y programación de tareas. Adecua el método de enseñanza-aprendizaje establecido por los responsables de la formación, a las características del equipo de encuestadores/entrevistadores, teniendo en cuenta las necesidades detectadas por el mismo y los objetivos establecidos en la programación de la formación, de manera adecuada.</i></p>
2	

	<p><i>Para la aplicación de los planes de formación y perfeccionamiento del equipo de encuestadores/entrevistadores, aplica los objetivos del plan de formación del equipo de encuestadores/entrevistadores a su cargo determinados por la persona responsable del trabajo de campo, teniendo en cuenta los objetivos previstos en el briefing (instrucciones sobre la investigación a realizar), los recursos y elementos necesarios en la formación y analizando las necesidades de formación detectadas. Organiza la formación teórica y práctica, tanto simulada como de campo, de acuerdo a las actividades previstas en el plan de formación y aplicando técnicas de organización del trabajo y programación de tareas. Adecua el método de enseñanza-aprendizaje establecido por los responsables de la formación, a las características del equipo de encuestadores/entrevistadores, teniendo en cuenta las necesidades detectadas por el mismo y los objetivos establecidos en la programación de la formación, de manera excelente. Para la aplicación de los planes de formación y perfeccionamiento del equipo de encuestadores/entrevistadores, aplica los objetivos del plan de formación del equipo de encuestadores/entrevistadores a su cargo determinados por la persona responsable del trabajo de campo, teniendo en cuenta los objetivos previstos en el briefing (instrucciones sobre la investigación a realizar), los recursos y elementos necesarios en la formación y analizando las necesidades de formación detectadas. Organiza la formación teórica y práctica, tanto simulada como de campo, de acuerdo a las actividades previstas en el plan de formación y aplicando técnicas de organización del trabajo y programación de tareas. Adecua el método de enseñanza-aprendizaje establecido por los responsables de la formación, a las características del equipo de encuestadores/entrevistadores, teniendo en cuenta las necesidades detectadas por el mismo y los objetivos establecidos en la programación de la formación, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i></p>
1	<p><i>No aplica los planes de formación y perfeccionamiento del equipo de encuestadores/entrevistadores.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala C

4	<p><i>Para el control de la recogida de datos, simula la realización de la encuesta, respetando el orden de las preguntas, el ritmo y el tiempo estimado y evitando las valoraciones interpretativas que pudieran sesgar la información aportada por el encuestado. Compara los datos obtenidos de cada miembro del equipo de campo con los del promedio de la organización y con la media del equipo, detectando las desviaciones y reconduciéndolas hacia la consecución de los objetivos previstos en el plan de investigación. Establece el plan de acción para cada miembro del equipo de campo, en función de sus resultados, y recoge, al menos, los siguientes datos: definición de problemas, enumeración de las causas, listado y cuantificación de propuestas de mejora, de manera excelente.</i></p>
3	<p><i>Para el control de la recogida de datos, simula la realización de la encuesta, respetando el orden de las preguntas, el ritmo y el tiempo estimado y evitando las valoraciones interpretativas que pudieran sesgar la información aportada por el encuestado. Compara los datos obtenidos de cada miembro del equipo de campo con los del promedio de la organización y con la media del equipo, detectando las desviaciones y reconduciéndolas hacia la consecución de los objetivos previstos en el plan de investigación. Establece el plan de acción para cada miembro del equipo de campo, en función de sus resultados, y recoge, al menos, los siguientes datos: definición de problemas, enumeración de las causas, listado y cuantificación de propuestas de mejora, de manera adecuada.</i></p>

2	<p><i>Para el control de la recogida de datos, simula la realización de la encuesta, respetando el orden de las preguntas, el ritmo y el tiempo estimado y evitado las valoraciones interpretativas que pudieran sesgar la información aportada por el encuestado. Compara los datos obtenidos de cada miembro del equipo de campo con los del promedio de la organización y con la media del equipo, detectando las desviaciones y reconduciéndolas hacia la consecución de los objetivos previstos en el plan de investigación. Establece el plan de acción para cada miembro del equipo de campo, en función de sus resultados, y recoge, al menos, los siguientes datos: definición de problemas, enumeración de las causas, listado y cuantificación de propuestas de mejora, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i></p>
1	<p><i>No controla de la recogida de datos.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala D

4	<p><i>Para la elaboración de informes, sintetiza la información procedente del trabajo de campo, por zonas, grupos de encuestadores/entrevistadores, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos previamente expuestos en el plan de investigación. Redacta el informe sobre el seguimiento, coordinación y control del trabajo de campo de acuerdo con las especificaciones de la organización, incluyendo gráficos y tablas que faciliten la interpretación de la información, utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas de presentación de informes. Define las propuestas, recomendaciones y/o sugerencias derivadas de la ejecución del trabajo de campo, en el informe de manera ordenada, clara, concisa y de fácil interpretación. Evalúa el desarrollo del trabajo de campo, proponiendo primas o retribuciones a los miembros participantes en el trabajo de campo en función de sus resultados. Trasmite el informe que recoge los resultados de la evaluación del desempeño de los miembros del trabajo de campo a la persona responsable, proponiendo correcciones relativas a la organización y gestión del trabajo además de la promoción de los integrantes del equipo dentro de la organización, cuando proceda, de manera excelente.</i></p>
3	<p><i>Para la elaboración de informes, sintetiza la información procedente del trabajo de campo, por zonas, grupos de encuestadores/entrevistadores, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos previamente expuestos en el plan de investigación. Redacta el informe sobre el seguimiento, coordinación y control del trabajo de campo de acuerdo con las especificaciones de la organización, incluyendo gráficos y tablas que faciliten la interpretación de la información, utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas de presentación de informes. Define las propuestas, recomendaciones y/o sugerencias derivadas de la ejecución del trabajo de campo, en el informe de manera ordenada, clara, concisa y de fácil interpretación. Evalúa el desarrollo del trabajo de campo, proponiendo primas o retribuciones a los miembros participantes en el trabajo de campo en función de sus resultados. Trasmite el informe que recoge los resultados de la evaluación del desempeño de los miembros del trabajo de campo a la persona responsable, proponiendo correcciones relativas a la organización y gestión del trabajo además de la promoción de los integrantes del equipo dentro de la organización, cuando proceda, de manera adecuada.</i></p>

2	<p><i>Para la elaboración de informes, sintetiza la información procedente del trabajo de campo, por zonas, grupos de encuestadores/entrevistadores, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos previamente expuestos en el plan de investigación. Redacta el informe sobre el seguimiento, coordinación y control del trabajo de campo de acuerdo con las especificaciones de la organización, incluyendo gráficos y tablas que faciliten la interpretación de la información, utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas de presentación de informes. Define las propuestas, recomendaciones y/o sugerencias derivadas de la ejecución del trabajo de campo, en el informe de manera ordenada, clara, concisa y de fácil interpretación. Evalúa el desarrollo del trabajo de campo, proponiendo primas o retribuciones a los miembros participantes en el trabajo de campo en función de sus resultados. Transmite el informe que recoge los resultados de la evaluación del desempeño de los miembros del trabajo de campo a la persona responsable, proponiendo correcciones relativas a la organización y gestión del trabajo además de la promoción de los integrantes del equipo dentro de la organización, cuando proceda, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i></p>
1	<p><i>No elabora los informes.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

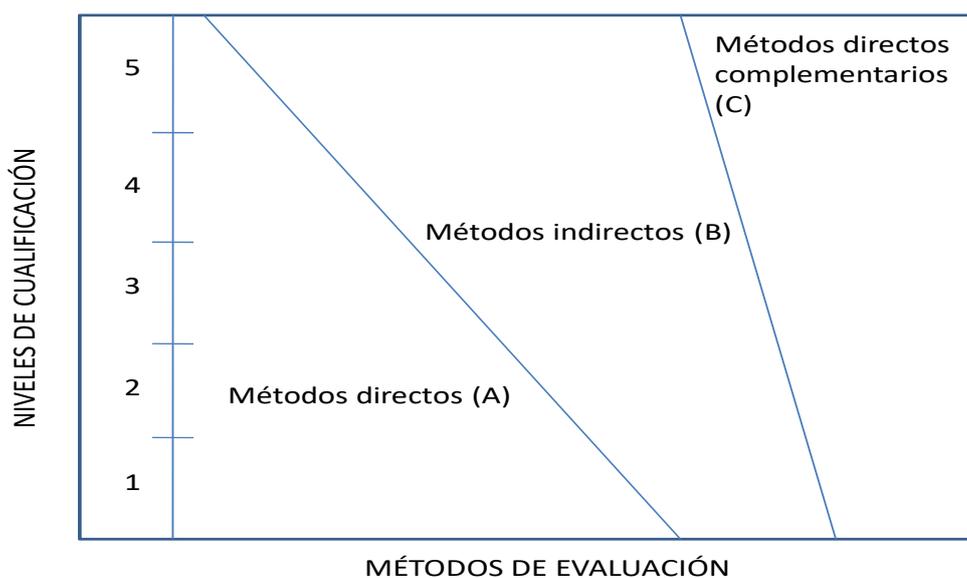
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles

superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "3" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



UNIÓN EUROPEA
NextGenerationEU