



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0995_2: Realizar trabajo de campo en encuestas y/o entrevistas”

**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 UC0995_2: Realizar trabajo de campo en encuestas y/o entrevistas.

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 Realizar trabajo de campo en encuestas y/o entrevistas, 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. Aplicar el cuestionario e instrucciones recibidas por el equipo responsable técnico del proyecto, contemplando las posibles

situaciones y contingencias, para conseguir la máxima fluidez y eficiencia en la encuesta/entrevista.

- 1.1 El cuestionario y los elementos de la encuesta/entrevista se identifican, prestando atención a los tipos de pregunta, pausas, documentación y material de apoyo facilitado por la persona responsable de la coordinación del equipo de trabajo de campo.
- 1.2 El cuestionario se simula hasta alcanzar familiaridad con su contenido, favoreciendo la continuidad, fluidez y evitando cortes a lo largo de su realización.
- 1.3 Las dudas o aspectos no comprendidos que surjan de la lectura del cuestionario se identifican, buscando soluciones o alternativas a adoptar con la documentación de apoyo facilitada por la persona responsable técnico del proyecto.
- 1.4 Las dudas respecto al desarrollo y cumplimentación del cuestionario, que no se puedan resolver individualmente, se plantean a la persona responsable técnico del proyecto.
- 1.5 Los criterios de captación y/o reclutamiento, segmentación y selección de los entrevistados se aplican, dependiendo del número de encuestas/entrevistas a realizar, las cuotas, ruta de calle, el número de encuestas/entrevistas, entre otros, en el plan de trabajo de campo y los medios o sistemas establecidos tales como: entrevista en profundidad, dinámica de grupos, ruta de calle, ruta domiciliaria, hall test (test de prueba de producto/servicio), bulletin boards (debates asíncronos), encuesta telefónica, personal, con dispositivos móviles (móvil, tableta u otros), a través de la web, tanto aplicada por el encuestador como autocompletada por el encuestado.
- 1.6 Los informes se elaboran, utilizando la información derivada de las incidencias, reclamaciones y resoluciones adoptadas.

2. Pasar el cuestionario, aplicando las técnicas de encuesta/entrevista, garantizando la coherencia de las respuestas incluidas, utilizando los medios establecidos para su cumplimentación (productos para hacer demostraciones o degustaciones en test de productos, material auxiliar en encuestas, medidores de peso, longitud u otros) y dependiendo del tipo de estudio (bulletin boards, hall test, cuestionarios, dinámicas de grupos, entre otros).

- 2.1 El cuestionario se pasa a los entrevistados/encuestados de acuerdo con las pautas establecidas, orden de las preguntas, entonación, ritmo y tiempo estimado en el guion de la encuesta/entrevista o instrucciones de trabajo de campo, indicando, en el caso de entrevista/encuesta telefónica, el modo de presentación, la sonrisa, modo de identificación del encuestado, entre otros, utilizando el medio establecido, papel o aplicación informática, sistemas de grabación de audio y/o video y haciendo uso del material de apoyo.

- 2.2 Las respuestas obtenidas de los entrevistados/encuestados se graban y/o trasladan al soporte, en papel o aplicación informática, o directamente al cuestionario, garantizando su cumplimentación.
- 2.3 Las incidencias que surgen en el desarrollo del cuestionario, se resuelven de acuerdo a las instrucciones y recomendaciones recibidas por la persona responsable técnico del proyecto, garantizando la fiabilidad y corrección del mismo para los objetivos de la investigación.
- 2.4 Las actitudes necesarias para conseguir la confianza y atención del encuestado/entrevistado se adoptan, al objeto de que la información sea lo más fiable, veraz y adecuada al objetivo de la investigación, respetando la privacidad, normativa aplicable en materia de protección de datos y derechos del entrevistado/encuestado de acuerdo al código ético (como ESOMAR, entre otros) o política de privacidad de la organización.
- 2.5 Las preguntas o desarrollo de la encuesta/entrevista se realizan, evitando los sesgos, prejuicios, valoraciones o contenido interpretativo, para no modificar o influir en las respuestas ofrecidas por el encuestado/entrevistado.
- 2.6 La cumplimentación total del cuestionario se asegura, antes de dar por finalizada la encuesta/entrevista, para que no falte ninguna pregunta sin contestar, revisando los filtros y saltos e incluyendo la hoja de datos personales para su posterior supervisión, aportando la información sobre objetivos y utilización de sus datos personales al entrevistado, cumpliendo así la normativa aplicable en materia de protección de datos, códigos éticos u otras normas adoptadas por la organización.
- 2.7 La encuesta/entrevista se finaliza, manifestando el agradecimiento por el tiempo dedicado y aclarando cualquier duda que pudiera plantear el entrevistado.

3. Atender las incidencias y reclamaciones originadas en el transcurso de la encuesta/entrevista tras su finalización, celebrando una reunión con el equipo de trabajo de campo para mejorar el procedimiento de recogida de datos.

- 3.1 Las incidencias y reclamaciones originadas tras la finalización de la encuesta/entrevista se resuelven, utilizando la información suministrada en el plan de trabajo o solicitando apoyo a la persona responsable técnico del proyecto.
- 3.2 Las quejas recibidas durante la realización de la encuesta/entrevista se transmiten a la persona responsable de la coordinación del equipo de trabajo de campo al finalizar la misma y en caso necesario, para futuras investigaciones, celebrando una reunión con el equipo para tenerlo en cuenta.
- 3.3 Las resoluciones adoptadas se comunican a los compañeros y a la persona responsable de la coordinación del trabajo de campo, en una reunión presencial o comunicación por correo electrónico para su conocimiento y adopción de decisiones al respecto.

3.4 La información procedente de las incidencias y reclamaciones se clasifica, previa ordenación para su inclusión en un informe, parte de trabajo o carpeta de campo.

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 **UC0995_2: Realizar trabajo de campo en encuestas y/o entrevistas**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Métodos de realización de cuestionarios en el desarrollo del trabajo de campo

- Encuesta personal presencial: medios utilizados.
- La encuesta personal asistida por ordenador (CAPI).
- El cuestionario.
- Valoración de la encuesta personal.
- Encuesta telefónica.
- La entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI).
- Valoración de la encuesta telefónica.
- Incidencias habituales en la encuesta telefónica.
- Encuesta por Internet.
- La entrevista online asistida por ordenador (CAWI).
- Valoración de la encuesta online.
- Encuesta postal.
- Particularidades de la encuesta postal.
- Carta de presentación.
- Valoración de la encuesta postal.
- Validez y representatividad de las encuestas.
- El pretest del cuestionario.

2. Estructura y elementos del cuestionario

- Tipos de cuestionarios.
- Partes y elementos del cuestionario.
- Tipos de preguntas.
- Preguntas abiertas y semiabiertas: estructura, tabulación y recogida de información.
- Particularidades de los cuestionarios según el medio utilizado (PAPI, CAPI, CATI y CAWI, entre otros).
- Cumplimentación de cuestionarios.
- Grabación y registro de la información obtenida en papel y ordenador.
- Medios y aplicaciones informáticas utilizadas para la cumplimentación de cuestionarios. Derechos y deberes del encuestado.

3. Proceso de desarrollo de la encuesta/entrevista

- Entorno de la entrevista. Guía de entrevista.
- Cuaderno de trabajo de campo. Fases del proceso y desarrollo de la entrevista.
- Toma de contacto con el entrevistado. Criterios de captación de encuestados.
- Acercamiento a la persona a entrevistar en entrevista personal, telefónica y online. Comportamiento y actitudes del encuestador.
- Motivación para participar en la encuesta. Técnicas para empatizar con los encuestados.
- Códigos éticos de obtención de información por encuesta.
- Formulación de preguntas.
- Obtención de respuestas adecuadas.
- Solución a los problemas en el trabajo de campo: rechazos y ausencias.
- Técnicas de resolución de reclamaciones en la encuesta/entrevista.
- Finalización de la encuesta/entrevista. Despedida y cierre.

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.
- Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.
- Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Realizar el trabajo en los plazos establecidos.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

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 “UC0995_2: Realizar trabajo de campo en encuestas y/o entrevistas”, 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 realizar trabajo de campo en encuestas y/o entrevistas, según orden de trabajo y especificaciones técnicas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Aplicar el cuestionario e instrucciones recibidas por el equipo responsable técnico del proyecto.
2. Pasar el cuestionario, aplicando las técnicas de encuesta/entrevista.
3. Atender las incidencias y reclamaciones originadas en el transcurso de la encuesta/entrevista tras su finalización.

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>Idoneidad en la aplicación del cuestionario e instrucciones recibidas por el equipo responsable técnico del proyecto.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación del cuestionario y los elementos de la encuesta/entrevista, prestando atención a los tipos de pregunta, pausas, documentación y material de apoyo facilitado por la persona responsable de la coordinación del equipo de trabajo de campo.- Simulación del cuestionario hasta alcanzar familiaridad con su contenido, favoreciendo la continuidad, fluidez y evitando cortes a lo largo de su realización.- Identificación de las dudas o aspectos no comprendidos que surjan de la lectura del cuestionario, buscando soluciones o alternativas a adoptar con la documentación de apoyo facilitada por la persona responsable técnico del proyecto. <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Eficacia en el paso del cuestionario, aplicando las técnicas de encuesta/entrevista.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Grabación y/o traslado las respuestas obtenidas de los entrevistados/encuestados al soporte, en papel o aplicación informática, o directamente al cuestionario, garantizando su cumplimentación.- Resolución de las incidencias que surgen en el desarrollo del cuestionario, de acuerdo a las instrucciones y recomendaciones recibidas.- Adopción de las actitudes necesarias para conseguir la confianza y atención del encuestado/entrevistado, al objeto de que la información sea lo más fiable, veraz y adecuada al objetivo de la investigación, respetando la privacidad, normativa aplicable en materia de protección de datos y derechos del entrevistado/encuestado de acuerdo al código ético (como ESOMAR, entre otros) o política de privacidad de la organización.- Realización de las preguntas o desarrollo de la encuesta/entrevista, evitando los sesgos, prejuicios, valoraciones o contenido interpretativo, para no modificar

	<p>o influir en las respuestas ofrecidas por el encuestado/entrevistado.</p> <ul style="list-style-type: none">- Aseguración de la cumplimentación total del cuestionario, antes de dar por finalizada la encuesta/entrevista, para que no falte ninguna pregunta sin contestar, revisando los filtros y saltos e incluyendo la hoja de datos personales para su posterior supervisión, aportando la información sobre objetivos y utilización de sus datos personales al entrevistado, cumpliendo así la normativa aplicable en materia de protección de datos, códigos éticos u otras normas adoptadas por la organización.- Finalización de la encuesta/entrevista, manifestando el agradecimiento por el tiempo dedicado y aclarando cualquier duda que pudiera plantear el entrevistado. <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Calidad en la atención de las incidencias y reclamaciones originadas en el transcurso de la encuesta/entrevista tras su finalización.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Resolución de las incidencias y reclamaciones originadas tras la finalización de la encuesta/entrevista, utilizando la información suministrada en el plan de trabajo o solicitando apoyo a la persona responsable técnico del proyecto.- Trasmisión de las quejas recibidas durante la realización de la encuesta/entrevista a la persona responsable.- Comunicación de las resoluciones adoptadas a la persona responsable, en una reunión presencial o comunicación por correo electrónico para su conocimiento y adopción de decisiones al respecto.- Clasificación de la información procedente de las incidencias y reclamaciones, previa ordenación para su inclusión en un informe, parte de trabajo o carpeta de campo. <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	<p><i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</i></p>
<p><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></p>	

No existen escalas

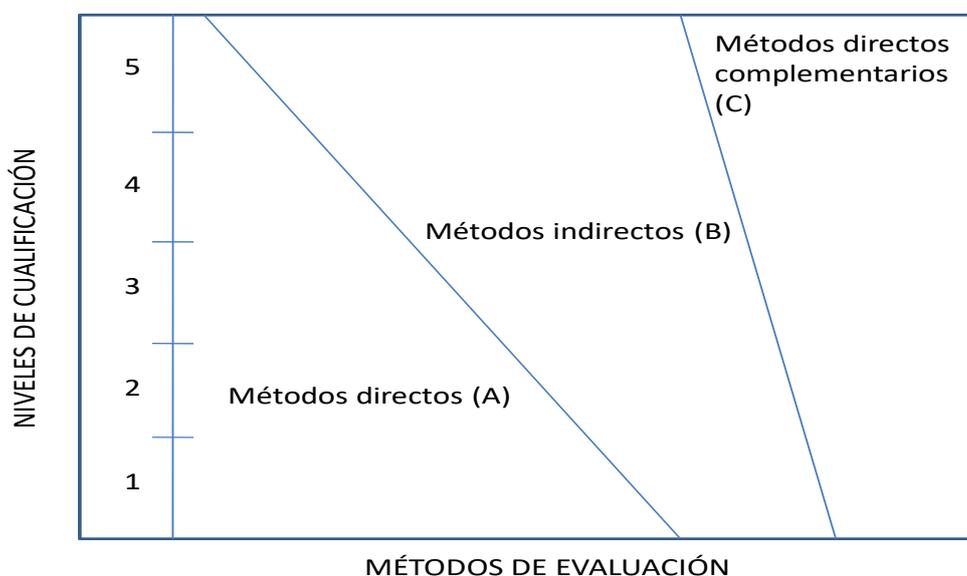
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 “2” 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.