



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2184_3: Gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: COM651_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 UC2184_3: Gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera.

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 Gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera, 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. Informar sobre servicios de transporte por carretera ofertados a la clientela, atendiendo de forma presencial o por medios electrónicos, para satisfacer sus demandas.

- 1.1 La atención a usuarios del servicio de transporte por carretera se presta, adoptando actitudes respetuosas, proactivas, de escucha activa, entre otras, ofreciendo ofertas personalizadas en función sus necesidades, gustos, sugerencias, entre otros, de la clientela.
- 1.2 La solicitud de información de los usuarios del servicio de transporte por carretera se registra, categorizándola para su posterior tratamiento, utilizando nuevas tecnologías de la información (TICS) y segmentando el mercado.
- 1.3 La información requerida por la clientela se ofrece, utilizando aplicaciones informáticas de seguimiento de operaciones GPS (Global Positioning System), analizando rutas de reparto, puntos de recogida, tiempos de entrega, entre otros, para cada uno de los envíos programados.
- 1.4 La atención personalizada a la clientela potencial se efectúa, gestionando modelos de negocio, mejorando la experiencia de usuario a través de asistentes telefónicos, cuestionarios web, email marketing, entre otros.
- 1.5 La satisfacción con la atención recibida se mide, empleando indicadores de calidad (KPIS), analizando la lealtad con la empresa, compras recurrentes, contratación de servicios complementarios, entre otros, utilizando aplicaciones de gestión de relaciones con la clientela Customer Relationship Management (CRM).
- 1.6 El tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones se analiza, implementando procesos de calidad estandarizados en los procesos de transporte, minimizando los tiempos de respuesta y resolución, mejorando expectativas relacionadas con la velocidad, flexibilidad, transparencia, personalización de la atención, fiabilidad del servicio, entre otras.

2. Gestionar relaciones con la clientela y los usuarios de servicios de transporte por carretera, coordinando las acciones, fidelizando al público objetivo.

- 2.1 Los datos de usuarios del servicio de transporte, se registran, utilizando aplicaciones de gestión de relaciones con la clientela Customer Relationship Management (CRM), analizando ofertas, servicios exclusivos (premium) contratados, entregas inmediatas, entre otros.
- 2.2 La trazabilidad de los servicios de transporte por carretera contratados se realiza, utilizando sistemas de seguimiento y localización de flotas o mercancías, obteniendo flujos de información multilaterales entre transportistas, clientela, proveedores, entre otros, facilitando la información entre ellos.
- 2.3 La clientela se fideliza, personalizando los servicios ofertados, mejorando el proceso de comunicación a través de: tarifas, cupones, descuento, promociones, tarjetas de la clientela habitual, entre otros, ofreciendo valor añadido a cada servicio de transporte por carretera, favoreciendo la imagen de marca.
- 2.4 Las acciones promocionales de captación de la clientela se lanzan, mejorando el posicionamiento de la empresa en buscadores, aplicando



Financiado por
la Unión Europea

estrategias de marketing viral en redes sociales, entre otras, aplicando criterios de calidad en el servicio de transporte por carretera.

- 2.5 El seguimiento de las acciones publicitarias de los servicios de transporte por carretera se efectúa, midiendo la eficacia de los canales publicitarios: televisión, prensa, radio, Internet, redes sociales, publicidad exterior, entre otros, analizando la rentabilidad de cada acción acorde con el presupuesto de la organización.

3. Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones de usuarios de transporte por carretera fidelizando a clientela potencial para mejorar la ventaja competitiva.

- 3.1 Las sugerencias, quejas y reclamaciones a los servicios de transporte por carretera se procesan, determinando la responsabilidad de las partes, origen, recogida, entrega, carga, descarga, facturación, entre otros, de cada operación.
- 3.2 La resolución de incidencias de servicios de transporte por carretera se efectúa, considerando alternativas según tipología del servicio, repercusión económica, reparación de daños, entre otros.
- 3.3 Las incidencias producidas se transmiten, con prontitud a la empresa a través de medios electrónicos, corrigiendo las mismas eficazmente y dando una respuesta, para mejorar la calidad del servicio de transporte por carretera.
- 3.4 La posibilidad de resolución extrajudicial de las reclamaciones se determina, realizando trámites para la celebración de la junta arbitral de transporte analizando plazos, daños, importes, causas de la reclamación entre otros.
- 3.5 La memoria anual de reclamaciones se elabora, recopilando las sugerencias y reclamaciones, tratando de fidelizar a los viajeros con estrategias de marketing personalizado.

4. Supervisar el seguimiento de las operaciones de transporte por carretera, resolviendo incidencias para favorecer la calidad y mejora continua en los procesos.

- 4.1 El seguimiento de las operaciones de transporte por carretera se registra, utilizando bases de datos, aplicaciones de Intercambio Electrónico de Datos (EDI), entre otros, e implementando protocolos de comunicación.
- 4.2 La gestión de incidencias con la clientela de los servicios de transporte por carretera se efectúa, aplicando el plan de contingencias, cuando fuese necesario.
- 4.3 Las operaciones de transporte por carretera se supervisan, aplicando sistemas integrados de gestión, eliminando errores de planificación de rutas, utilizando parámetros de mejora continua en los procesos, entre otros.
- 4.4 El informe de seguimiento de la gestión de incidencias y reclamaciones se realiza, clasificando por tipos de incidencias, número, respuestas

dadas, entre otros, elaborando las estadísticas de operaciones, resolución de quejas y reclamaciones de la clientela.

- 4.5 Los procesos de mejora continua en los servicios de transporte por carretera se integran, aplicando parámetros de limpieza, orden, motivación, control de consumos, entre otros, y respetando los sistemas de gestión de la calidad según normas ISO (International Organization Standardization).

5. Analizar los niveles de satisfacción de la clientela con la calidad del servicio de transporte por carretera prestado, utilizando encuestas, indicadores de calidad (KPIs), entre otros, para distanciarse estratégicamente de la competencia.

- 5.1 El nivel de satisfacción con la calidad del servicio del transporte por carretera se detecta, empleando técnicas e indicadores de satisfacción, clientela oculta (Mystery Shopping), Medidas Directas de Prestación del servicio (MDP), instalación de dispositivos Happy Or Not (HON), entre otros, analizando los resultados.
- 5.2 El nivel de satisfacción con la calidad del servicio se analiza, interpretando los resultados de las encuestas de satisfacción, elaborando informes periódicos, calculando ratios de retorno de inversión (ROI), entre otros.
- 5.3 El seguimiento del nivel de calidad en la prestación del servicio se mide, comparándolo con el Índice de Calidad Interna (ICI) de cada servicio, e interpretando las desviaciones producidas.
- 5.4 La experiencia acumulada de la empresa en la prestación del servicio se recaba, empleando informes del personal en contacto con la clientela (grupos de diagnóstico), realizando investigaciones de mercado.
- 5.5 Las entrevistas de salida se efectúan, preguntando a antiguos usuarios por las causas de no contratación de servicios de transporte, analizando las ventajas competitivas de otras empresas del sector, y trazando estrategias de recaptación de clientela potencial.

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 **UC2184_3: Gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Gestión de las relaciones con la clientela y los usuarios del transporte por carretera

- Relaciones con la clientela y calidad del servicio de transporte por carretera. Tipos de clientela y tipos de operaciones en el transporte por carretera de mercancías y viajeros: identificación de necesidades y expectativas. Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientela y seguimiento de las operaciones en el ámbito del transporte por carretera. Criterios e indicadores de calidad y medida en el transporte de pasajeros, mercancías y logística. Indicadores de satisfacción de la clientela de los servicios de transporte. Funciones de la atención a la clientela y los usuarios en el ámbito del transporte por carretera. Aplicación de técnicas de atención a la clientela: dificultades y barreras en la comunicación con clientela y usuarios. Comunicación oral y escrita. Características y elementos de la comunicación no verbal con la clientela. Comunicación no verbal en la atención a la clientela presencial y online. Estrategias de marketing viral, de afiliación y relacional en la captación de clientela. Fidelización de clientela.

2. Seguimiento de operaciones del transporte por carretera

- Operativa y fases del transporte por carretera. Responsabilidades de las partes en las operaciones de transporte. Diferenciación de conflictos y responsabilidades en las distintas operaciones y tipos de servicios de transporte por carretera. Gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientela y usuarios. Documentación y registro de reclamaciones. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías. Juntas arbitrales de transporte: procedimiento y condiciones. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajero: procedimiento y condiciones.

3. Análisis de los procesos de servicios de transporte por carretera

- Procesos de mejora continua aplicados a los servicios de transporte por carretera. Indicadores de calidad (KPIs). Estrategias de negociación. Mejora del posicionamiento empresarial en mercados emergentes. Normas UNE e ISO. Asociaciones de normalización y certificación. Aplicaciones Customer Relationship Management (CRM). Ratios de gestión comercial. Ratios de retorno de la inversión. Análisis de métricas y campañas online. Análisis de posicionamiento en buscadores.

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:

- Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.
- Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.
- Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

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 “UC2184_3: Gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera”, 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 gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera, cumpliendo la normativa relativa a la protección medioambiental, planificando la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Informar y gestionar los servicios ofertados.
2. Gestionar y analizar la satisfacción del cliente.

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:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Rigor en la información y gestión de los servicios ofertados.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Prestación de la atención al usuario.- Registro de la solicitud de información de los usuarios.- Ofrecimiento de la información requerida por el cliente.- Medición de la satisfacción con la atención recibida.- Análisis del tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones.- Registro de los datos de usuarios.- Realización de la trazabilidad de los servicios.- Fidelización de la clientela.- Captación de la clientela.- Realización del seguimiento de las acciones publicitarias. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Eficiencia en la gestión y análisis de la satisfacción del cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Registro del seguimiento de las operaciones de transporte.- Realización de la gestión de incidencias.- Comunicación de las incidencias producidas.- Determinación de la posibilidad de resolución extrajudicial de las reclamaciones.- Elaboración de la memoria anual de reclamaciones.- Realización de la gestión de incidencias y del informe de seguimiento.- Integración de los procesos de mejora continua en los servicios.- Análisis del nivel de satisfacción con la calidad del servicio.

	<p>- Realización de las entrevistas de salida a los antiguos usuarios.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</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>	

Escala A

4	<p><i>Para informar y gestionar los servicios ofertados, presta la atención al usuario. Registra la solicitud de información de los usuarios. Ofrece la información requerida por el cliente. Mide la satisfacción con la atención recibida. Analiza el tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones. Registra los datos de usuarios. Realiza la trazabilidad de los servicios. Fideliza la clientela. Capta la clientela. Realiza el seguimiento de las acciones publicitarias.</i></p>
3	<p><i>Para informar y gestionar los servicios ofertados, presta la atención al usuario. Registra la solicitud de información de los usuarios. Ofrece la información requerida por el cliente. Mide la satisfacción con la atención recibida. Analiza el tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones. Registra los datos de usuarios. Realiza la trazabilidad de los servicios. Fideliza la clientela. Capta la clientela. Realiza el seguimiento de las acciones publicitarias, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para informar y gestionar los servicios ofertados, presta la atención al usuario. Registra la solicitud de información de los usuarios. Ofrece la información requerida por el cliente. Mide la satisfacción con la atención recibida. Analiza el tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones. Registra los datos de usuarios. Realiza la trazabilidad de los servicios. Fideliza la clientela. Capta la clientela. Realiza el seguimiento de las acciones publicitarias, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No informa ni gestiona los servicios ofertados.</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 gestionar y analizar la satisfacción del cliente, registra el seguimiento de las operaciones de transporte. Realiza la gestión de incidencias. Comunica las incidencias producidas. Determina la posibilidad de resolución extrajudicial de las reclamaciones. Elabora la memoria anual de reclamaciones. Realiza la gestión de incidencias y el informe de seguimiento. Integra los procesos de mejora continua en los servicios. Analiza el nivel de satisfacción con la calidad del servicio. Realiza las entrevistas de salida a los antiguos usuarios.</i></p>
3	<p><i>Para gestionar y analizar la satisfacción del cliente, registra el seguimiento de las operaciones de transporte. Realiza la gestión de incidencias. Comunica las incidencias producidas. Determina la posibilidad de resolución extrajudicial de las reclamaciones. Elabora la memoria anual de reclamaciones. Realiza la gestión de incidencias y el informe de seguimiento. Integra los procesos de mejora continua en los servicios. Analiza el nivel de satisfacción con la calidad del servicio. Realiza las entrevistas de salida a los antiguos usuarios, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para gestionar y analizar la satisfacción del cliente, registra el seguimiento de las operaciones de transporte. Realiza la gestión de incidencias. Comunica las incidencias producidas. Determina la posibilidad de resolución extrajudicial de las reclamaciones. Elabora la memoria anual de reclamaciones. Realiza la gestión de incidencias y el informe de seguimiento. Integra los procesos de mejora continua en los servicios. Analiza el nivel de satisfacción con la calidad del servicio. Realiza las entrevistas de salida a los antiguos usuarios, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No gestiona ni analiza la satisfacción del cliente.</i></p>

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

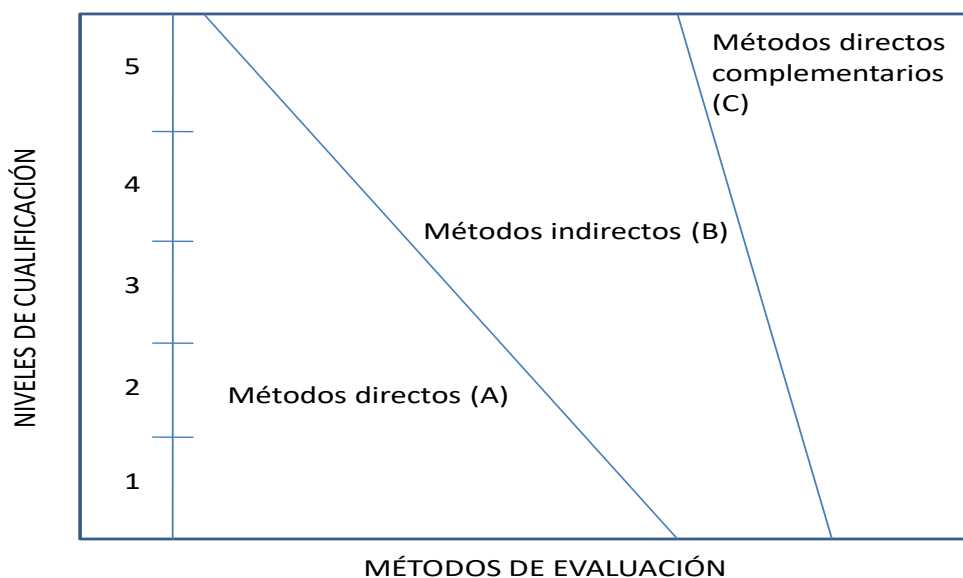
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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)



Financiado por
la Unión Europea

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 Gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- 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.



Financiado por
la Unión Europea

- 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.