

Estándar de competencias profesionales

Organizar la actividad de los encuestadores/entrevistadores

Familia Profesional	Comercio y Marketing
Nivel	3
Código	ECP0994_3
Estado	BOE
Publicación	RD 544/2023

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 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,

IC1.2 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.

IC1.3 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.

IC1.4 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.

- IC1.5** 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.
- IC1.6** 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.
- IC1.7** 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.

EC2 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.

- IC2.1** 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.
- IC2.2** 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.
- IC2.3** 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.
- IC2.4** 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.
- IC2.5** 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.

IC2.6 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.

IC2.7 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.

IC2.8 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.

EC3 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.

IC3.1 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.

IC3.2 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.

IC3.3 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.

IC3.4 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.

IC3.5 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.

IC3.6 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.

IC3.7 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.

EC4 Liderar el equipo de encuestadores/entrevistadores, facilitando su implicación y motivación para favorecer el cumplimiento del plan de investigación e instrucciones de trabajo.

IC4.1 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.

IC4.2 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.

IC4.3 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.

IC4.4 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.

IC4.5 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.

IC4.6 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.

IC4.7 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.

IC4.8 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).

EC5 Controlar la recogida de datos, revisando el cumplimiento de cuotas, y el contenido de los cuestionarios para asegurar la calidad del proceso.

IC5.1 La realización de la encuesta se simula, 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.

IC5.2 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.

IC5.3 La cumplimentación completa de los cuestionarios se comprueba, identificando los aspectos que no se han cumplimentado y proponiendo medidas para su corrección y validación.

IC5.4 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.

IC5.5 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.

- IC5.6** 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 reconduciéndolas hacia la consecución de los objetivos previstos en el plan de investigación.
- IC5.7** 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.
- IC5.8** 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.
- EC6** 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.
- IC6.1** 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.
- IC6.2** El esfuerzo realizado por el encuestador/entrevistador se valora, estimulándoles personal y profesionalmente, para cumplir los objetivos del plan de investigación.
- IC6.3** El seguimiento de la actividad de los encuestadores/entrevistadores se organiza, estableciendo los mecanismos de asistencia compatibles con el tipo de investigación a realizar.
- IC6.4** 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.
- IC6.5** 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.
- IC6.6** 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.
- IC6.7** 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.

IC6.8 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.

EC7 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.

IC7.1 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.

IC7.2 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.

IC7.3 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.

IC7.4 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.

IC7.5 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.

IC7.6 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.

IC7.7 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Codificadores de datos para investigación de mercados

Medios de producción

Equipos: ordenadores con conexión a Internet. Impresoras. Sistemas de comunicación. Sistemas de grabación (audio y/o imagen). Programas y entornos de usuario: aplicaciones informáticas de realización de encuestas. Procesadores de texto, hojas de cálculo y programas específicos de elaboración de cuestionarios en papel o informáticos. Aplicaciones de gestión de tareas y organización del trabajo. Internet. Centro/puesto de llamadas telefónicas dotado de marcadores predictivos.

Información utilizada o generada

Plan de investigación de mercados. Plan de trabajo de campo. Perfil de los encuestadores de la investigación. Guía de la entrevista o encuesta. Cuestionario. Carpeta de trabajo de campo. Cronograma. Hoja de ruta. Sistemas de control de la obtención y recogida de datos. Normativa laboral aplicable de encuestadores/entrevistadores. Hoja de cálculo o similar con el registro de cuotas y numeración de cuestionarios. Información procedente del trabajo de campo. Cuestionarios/encuestas elaboradas. Manual de procedimiento de la organización. Plan de incentivos. Resumen de sugerencias y aportaciones de los miembros del equipo. Informe del rendimiento de los miembros del equipo y promedios de la organización. Informe sobre nuevos productos y proyectos. Plan de formación y de promoción de los miembros del equipo. Formulario de análisis de la formación. Formulario de planificación de la formación. Formulario de planificación de una reunión. Formulario de evaluación del trabajo. Propuestas, recomendaciones y/o sugerencias derivadas de la ejecución del trabajo de campo. Programa de formación continua. Programa de formación inicial. Normativa aplicable en materia de protección de datos. Códigos éticos. Normalización y estándares de calidad adoptadas por la organización. Plan de prevención de riesgos laborales. Técnicas de empatización.