

Estándar de competencias profesionales

Realizar trabajo de campo en encuestas y/o entrevistas

Familia Profesional **Comercio y Marketing**
Nivel **2**
Código **ECP0995_2**
Estado **BOE**
Publicación **RD 544/2023**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 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.

IC1.2 El cuestionario se simula hasta alcanzar familiaridad con su contenido, favoreciendo la continuidad, fluidez y evitando cortes a lo largo de su realización.

IC1.3 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.

IC1.4 Las dudas respecto al desarrollo y cumplimentación del cuestionario, que no se puedan resolver individualmente, se plantean a la persona responsable técnico del proyecto.

IC1.5 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.

IC1.6 Los informes se elaboran, utilizando la información derivada de las incidencias, reclamaciones y resoluciones adoptadas.

EC2 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).

IC2.1 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.

IC2.2 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.

IC2.3 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.

IC2.4 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.

IC2.5 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.

IC2.6 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.

IC2.7 La encuesta/entrevista se finaliza, manifestando el agradecimiento por el tiempo dedicado y aclarando cualquier duda que pudiera plantear el entrevistado.

EC3 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.

IC3.1 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.

IC3.2 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.

IC3.3 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.

IC3.4 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Agentes de encuestas

Técnicos en trabajo de campo en investigación de mercados

Medios de producción

Equipos: ordenadores personales. Agenda personal. Tablet. Teléfonos y otros medios de comunicación (tanto móviles como fijo). Equipos de registro sonoro y audiovisual utilizados para la recogida de

información. Programas en entornos de usuario: aplicaciones para la cumplimentación y asistencia a la elaboración de encuestas. Material de oficina. Medios y materiales necesarios para la realización de encuestas con papel y teléfono. Internet. Procesador de textos.

Información utilizada o generada

Cuestionario. Material de apoyo. Guion de entrevista. Carpeta de trabajo de campo. Cuestionario filtro. Cuestionario de reclutamiento. Filtros negativos. Archivos de audio o video. Partes de trabajo. Normativa aplicable en materia de protección de datos. Códigos éticos y normas adoptadas por la organización. (Código ESOMAR, Normas AENOR entre otras). Plan de prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.