

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE ENCUESTADORES	DURACIÓN	60
		Especifica	
Código	UF2122		
Familia profesional	COMERCIO Y MARKETING		
Área Profesional	Marketing y Relaciones Públicas		
Certificado de profesionalidad	ASISTENCIA A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	Nivel	3
Módulo formativo	Organización del trabajo de campo	Duración	120
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Programación del trabajo de campo de la investigación		60

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2 en relación a la motivación e incentivos del equipo de encuestadores, RP3, RP4 en lo relativo a la gestión del equipos de encuestadores y la RP5 y RP6 en lo relativo a la dirección de equipos de encuestadores.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de selección de personal en situaciones de reclutamiento de equipos de encuestadores.

CE1.1 Determinar las fases de un proceso de selección de personal..

CE1.2 Dada un plan de trabajo de campo con definición del tipo de encuesta, elementos de la muestra y requisitos establecidos para la investigación, definir el perfil de encuestador más adecuado para la toma de datos.

CE1.3 A partir de las características de distintos tipos de encuestadores relacionar las características de los encuestadores, con el perfil del puesto para la investigación a realizar.

CE1.4 Determinar las variables a considerar en la elaboración de una base de datos de encuestadores para su utilización por el departamento de recursos humanos o seguimiento de su trabajo.

CE1.5 Describir las técnicas de selección de personal.

CE1.6 Elaborar el perfil necesario para una selección de encuestadores especificando tareas, competencias y características generales.

CE1.7 Dado un conjunto de candidatos con unas determinadas características recogidas de las entrevistas, realizar un informe de resultados y valoración de la selección priorizando candidatos, justificando la selección de las personas propuestas.

C2: Definir planes de formación y reciclaje de un equipo de encuestadores para distintos objetivos y requerimientos.

CE2.1 Explicar el proceso de identificación de necesidades formativas en un equipo de trabajo.

CE2.2 Identificar los objetivos formativos más habituales de una organización o departamento responsables de estudios de mercado.

CE2.3 Describir la estructura y los contenidos de un plan formativo-tipo para un equipo de encuestadores.

CE2.4 Describir las pautas de motivación para los miembros de un equipo de encuestadores que se pueden incluir en el plan de formación de una organización.

CE2.5 Analizar las ventajas e inconvenientes de las distintas modalidades de ejecución y desarrollo de distintos planes formativos para equipos de encuestadores.

CE2.6 Analizar los distintos sistemas de evaluación de la formación continua en un equipo de trabajo determinado.

CE2.7 Dado un supuesto convenientemente caracterizado donde se indique los objetivos de un plan de trabajo de campo y el perfil y competencias de los distintos miembros de un equipo:

– Analizar los resultados y necesidades formativas para cada uno de los miembros.

– Proponer actividades formativas en función de dichos resultados.

CE2.8 Dado un supuesto con un equipo de encuestadores nuevo con funciones a realizar en un plan de trabajo de campo concreto:

– Detectar las necesidades formativas en función de su experiencia y formación inicial.

– Analizar las necesidades a nivel individual y grupal.

– Establecer actividades formativas para un plan de formación inicial en función de las competencias, perfil y resultados obtenidos.

CE2.9 Dado un supuesto de trabajo de campo en el que se ha producido un cambio tecnológico, un nuevo servicio, proyecto o cliente:

- Detectar las necesidades formativas de los encuestadores.
- Analizar las necesidades a nivel individual y grupal.
- Establecer actividades formativas para un plan formación continua en función de las competencias y perfil del personal.

C3: Determinar estilos de liderazgo y motivación del equipo de encuestadores de acuerdo con distintos tipos de trabajo de campo y objetivos de la organización.

CE3.1 Señalar distintos estilos de mando y liderazgo aplicables a equipos de encuestadores.

CE3.2 Identificar los principales elementos motivadores para los miembros de un equipo de trabajo de encuestadores.

CE3.3 Dado un supuesto práctico convenientemente caracterizado realizar un análisis comparativo entre el perfil de los miembros del equipo de trabajo (rasgos psicológicos) y sus roles en la dinamización y motivación del grupo.

CE3.4 Identificar y describir las competencias emocionales, intrapersonales e interpersonales que debe poseer el responsable de un trabajo de campo y equipo de encuestadores.

CE3.5 Identificar y explicar los factores, externos e internos, de motivación al trabajo y mejora continua, en los miembros de un equipo de trabajo.

CE3.6 A partir de supuestos convenientemente caracterizados con los datos de los miembros de un equipo de encuestadores y un plan de investigación dado:

- Simular la transmisión de las instrucciones de trabajo, plan de investigación y criterios para cumplimentar el cuestionario aplicando técnicas de comunicación asertiva.
- Resolver las dudas y cuestiones planteadas habitualmente.
- Adoptar el estilo de liderazgo adecuado a la situación.

C4: Aplicar estrategias de resolución de conflictos y negociación en distintas situaciones de conflicto habituales en equipos de trabajo de campo.

CE4.1 Identificar los factores que intervienen en el proceso de comunicación verbal y no verbal en el seno de un grupo de encuestadores.

CE4.2 Identificar actitudes emocionales, intensas y de crisis, proponiendo estrategias de actuación para potenciarlas o reconducirlas.

CE4.3 Describir los posibles roles de los integrantes de un equipo de encuestadores y las estrategias para mejorar su integración y la cohesión grupal.

CE4.4 Analizar los distintos métodos de resolución de conflictos y el rol que debe ejercer el jefe del equipo de trabajo.

CE4.5 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, con un equipo de encuestadores simulado:

- Aplicar una prueba sociométrica.
- Procesar los resultados.
- Confeccionar el sociograma.
- Exponer las conclusiones.

CE4.6 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, con un equipo de encuestadores simulado determinar técnicas para la detección de conflictos y funcionamiento del grupo.

CE4.7 Dadas unas instrucciones de trabajo y cuaderno de campo, simular su transmisión al equipo de encuestadores aplicando técnicas de comunicación asertivas.

CE4.8 Valorar la importancia de una actitud tolerante y de empatía en el jefe de un equipo de trabajo.

CE4.9 Determinar los estilos de negociación que se pueden aplicar con un equipo de trabajo en distintas situaciones de conflicto, debidamente tipificadas, en el desarrollo y obtención de información mediante encuesta por distintos medios.

Contenidos:

1. Gestión del equipo de encuestadores

- Definición de perfiles profesionales de encuestador/entrevistador:
 - Características, opiniones, percepciones y actitudes previas de los investigadores y su incidencia en el proceso de investigación
 - El profesiograma aplicado al encuestador/entrevistador.
- Elementos personales y profesionales.
 - La aceptación social por el entrevistado condicionante de la investigación
 - Proximidad entre encuestador y entrevistado, tipos de estudios
- Captación y selección de encuestadores.
 - Técnicas de selección de personal
 - 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.
 - Fijación del modelo de formación: central o distribuido. La formación «on line».
 - Objetivos de la formación: homogeneidad del proceso

- Definición de necesidades formativas.
- Planes de formación inicial y continua en equipos de encuestadores: objetivos y métodos de formación.
- Evaluación de planes de formación. Supervisión de los encuestadores y calidad de la investigación
- Salud y prevención de riesgos en el trabajo de campo.

2. Dinamización y liderazgo del equipo de encuestadores

- Estilos de mando y liderazgo
 - Responsabilidad y autonomía
- Motivación del equipo de encuestadores
 - Principales teorías de motivación.
 - Diagnóstico de factores motivacionales.
 - Pruebas sociométricas para la determinación de la personalidad.
- Técnicas de trabajo en equipo
 - Dirección de reuniones.
- Gestión de conflictos en el trabajo de campo.
 - La apatía
 - La lucha contra la “puerta fría”
 - El cumplimiento de la hoja de ruta y el plan de campo.
 - Concentración del trabajo de campo en un corto período de tiempo
 - Técnicas de resolución de situaciones conflictivas.
 - Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupos.
- Ética de los encuestadores

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.