

## 1. MISIÓN Y FUNCIONES



### MISIÓN

Intervenir, bajo la supervisión del equipo director de la investigación, en la organización e inspección de la obtención de información, a través de distintos medios o tecnologías de información y comunicación, coordinando y controlando o realizando encuestas/ entrevistas, y colaborando en la presentación de Conclusiones de la investigación de mercados para la toma de decisiones de las organizaciones

Fuente: Certificado de profesionalidad; COM312\_3



### FUNCIONES

Contactar con las personas por teléfono o en persona y explicarles el objetivo de la entrevista

Registrar las respuestas en papel o introducirlas directamente en una base de datos informática

Formular las preguntas siguiendo las indicaciones de los cuestionarios y encuestas

Fuente: Definidas a partir de las tareas de las Notas Explicativas del Catálogo Nacional de Ocupaciones

## 2. COMPETENCIAS Y HABILIDADES

### COMPETENCIAS TÉCNICO-PROFESIONALES

Fuente: [Esco \(europa.eu\)](http://esco.europa.eu)

#### CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

#### TRANSECTORIAL

- [utilizar técnicas interrogativas](#)
- [responder a consultas](#)
- [mantener la confidencialidad](#)
- [rellenar formularios](#)

- [captar la atención de la gente](#)
- [tabular resultados de un estudio](#)
- [documentar entrevistas](#)
- [seguir cuestionarios](#)
- [preparar un informe del estudio](#)

#### ESPECÍFICAS DEL SECTOR

[entrevistar a personas](#)

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

## TRANSECTORIAL

- [explicar el propósito de las entrevistas](#)
- [gestionar la demanda de artículos de papelería](#)
- [realizar un análisis de datos](#)
- [realizar encuestas](#)
- [utilizar sistemas administrativos](#)
- [utilizar la taquigrafía](#)

- [operar sistemas de posicionamiento global](#)
- [analizar los informes con los resultados de las entrevistas](#)
- [revisar cuestionarios](#)
- [presentar informes](#)
- [comunicarse por teléfono](#)
- [utilizar Microsoft Office](#)
- [preparar cuestionarios](#)

## CONOCIMIENTOS ESENCIALES

## TRANSECTORIALES

- [comunicación](#)
- [técnicas de entrevista](#)

- [técnicas de preparación de encuestas](#)

## ESPECÍFICOS DEL SECTOR

- [confidencialidad de la información](#)

## CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

## TRANSECTORIAL

- [política](#)
- [estadística](#)
- [estudios de mercado](#)
- [Sondeo de opinión](#)

- [psicología](#)
- [demografía](#)
- [metodologías de encuesta](#)

## ESPECÍFICOS DEL SECTOR

- [técnicas de presentación visual](#)

- [evaluación de la calidad de los datos](#)

## ESPECÍFICOS DE LA OCUPACIÓN

- [censo nacional de población](#)

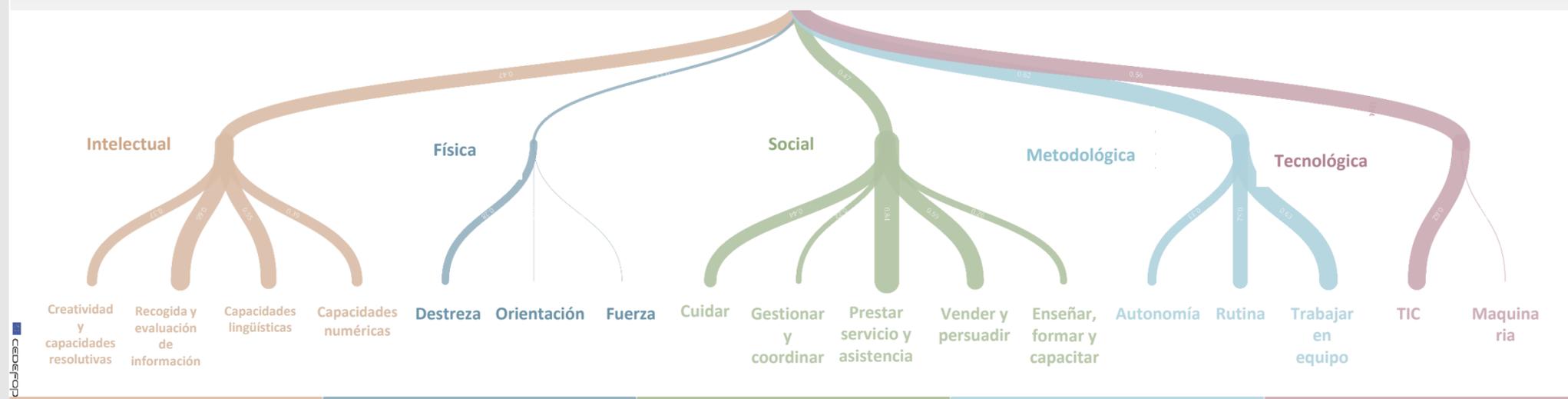
## HABILIDADES TRANSVERSALES

Fuente: [Tasks within occupations](https://tasks.withinoccupations.com/) | CEDEFOP (europa.eu)

Las habilidades transversales en este indicador son valoradas en una escala del 0 al 1 para cada grupo ocupacional en función de su importancia

Para el grupo de “Empleados de trato directo con el público”, al que pertenecen los entrevistadores/encuestadores y las entrevistadoras/encuestadoras destacan todas las habilidades relacionadas con el **intelecto** y las **metodológicas**, aunque siendo la recogida y evaluación de información y el trabajo en equipo respectivamente las más valoradas.

Además, en el ámbito **social** tienen una gran relevancia habilidades de prestación de servicio y asistencia mientras que el manejo de las TIC es muy importante en el área **tecnológica**.



## 3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



## CUALIFICACIÓN

Asistencia a la investigación de mercados



## CERTIFICADO PROFESIONAL

Asistencia a la investigación de mercados



## FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA



## FORMACIÓN UNIVERSITARIA



## OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Técnicas para la realización de encuestas/entrevistas

PROFESIÓN REGULADA: NO

## REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

Fuente: SEPE, Perfiles de la oferta de empleo

## FORMACIÓN

- En la mayoría de los casos no se exige una titulación determinada, aunque algunos de ellos valoran estar en posesión de bachillerato o ESO.
- De manera específica y según la oferta de empleo se solicitan conocimientos sobre atención al público y formación en las ramas sociales, conocimientos relacionados con las humanidades, antropología, psicología, periodismo, sociología, turismo, marketing o publicidad.
- En más de la cuarta parte de las ofertas en las que consta el conocimiento de idiomas, se requiere inglés.

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

Contar con experiencia no es uno de los requisitos más solicitados. A veces se pide haber trabajado previamente durante seis meses o más pero también es posible que se requiera no tener experiencia previa o no se mencione. Principalmente se requiere experiencia si la oferta es para encuestador telefónico, para “mystery shopper” (evaluar y medir la calidad de atención al cliente), para “hall test” (evaluar la calidad de un producto o servicio) y en “puerta fría”.

## 4. CONDICIONES DE TRABAJO



### JORNADA LABORAL

54 % tiempo completo y 46 % tiempo parcial

De las ofertas que exponen las condiciones laborales sobre la jornada, la mayoría de ellas ofrecen un trabajo a tiempo completo; predominan las que requieren tener disponibilidad horaria seguidas de jornada partida y a turnos. Por último, de forma residual se han encontrado ofertas para fines de semana

Fuente: SEPE, Perfiles de la oferta de empleo



### RETRIBUCIÓN\*

Los entrevistadores/encuestadores cuentan con un salario base anual de 10.167,70€, además de un plus convenio de 712,17€ anual según el Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública (tabla salarial de 2019)



### UBICACIÓN ORGANIZATIVA

Como asalariadas o asalariados en empresas privadas especializadas en elaborar entrevistas y encuestas

## 5. CONTEXTO

### TEJIDO EMPRESARIAL

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Directorio Central de Empresas, 1 de enero de 2021  
[INEbase / Economía / Empresas / Explotación estadística del directorio central de empresas. DIRCE / Últimos datos](#)

#### TOTAL DE EMPRESAS 1 de enero de 2021

1.434

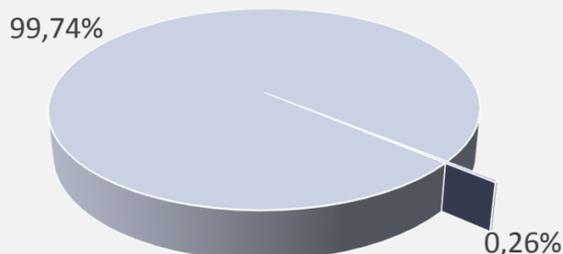
Autónomos

60,25%

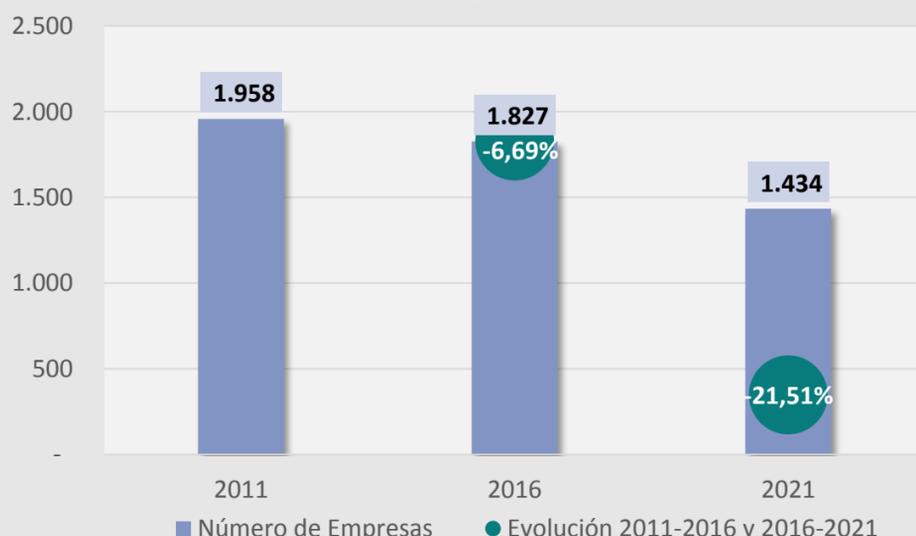
MPYMEs\*\*

34,03%

Un **0,26%** de las empresas de la Comunidad de Madrid son **Estudios de mercado y realización de encuestas de opinión pública**



#### Evolución de número de empresas (C. Madrid, 2011-2021) CNAE 732 Estudios de mercado y realización de encuestas de opinión pública, 1 de enero de 2021

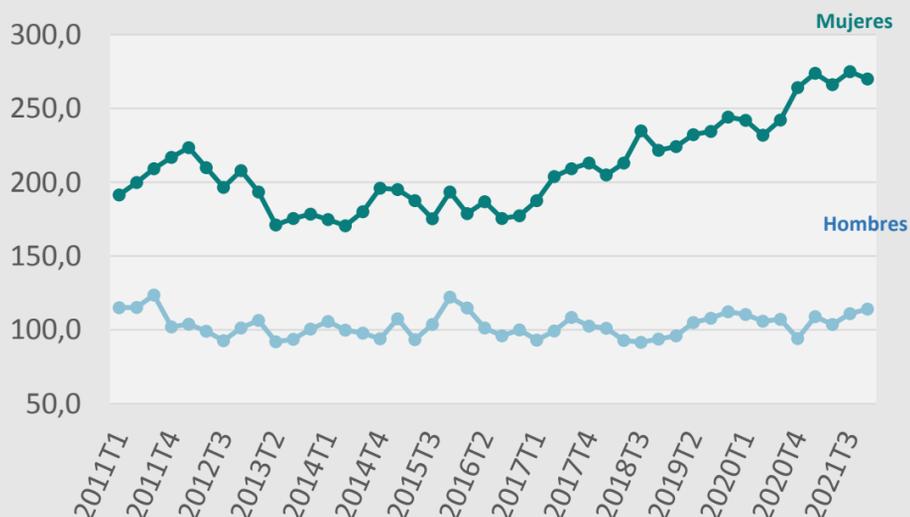


### MERCADO DE TRABAJO

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Encuesta de Población Activa (2011-2021)  
[INEbase / Mercado laboral / Actividad, ocupación y paro / Encuesta de población activa / Últimos datos](#)

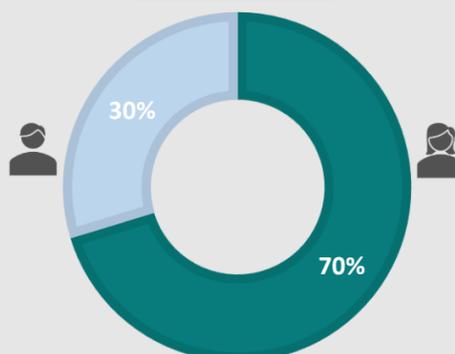
Evolución del número de empleos (C. Madrid, T12011-T42021);

Grupo ocupacional 4. Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina



#### TOTAL DE EMPLEOS en el cuarto trimestre de 2021

384.000



% que representa la CM en el total del grupo ocupacional en España

18,06%

% que representa el grupo ocupacional sobre el total del empleo en la CM

12,09%

Los **datos actualizados** sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar pinchando en el siguiente botón:



\* Las cifras de retribución hacen referencia al salario bruto  
\*\* MPYMEs o Micropymes, son pequeñas empresas de menos de 10 empleos.

PERSPECTIVAS DE FUTURO



- 1 Aumento de las campañas interactivas que involucren a usuarios y consumidores
- 2 Nuevos recursos por el avance digital y tecnológico
- 3 Globalización vs. Km0 en las preferencias de los consumidores

PRINCIPALES CAMBIOS Y TECNOLOGÍAS



Algunas de las tendencias que afectan al sector del comercio en general también tienen impacto en las tareas a desarrollar por los entrevistadores/encuestadores y las entrevistadoras/encuestadoras. Las entrevistas y encuestas permiten mejorar la inteligencia prospectiva no solo vinculado a las preferencias de compra y de consumo, si no también en otros ámbitos.

La digitalización afecta a la realización de las encuestas y entrevistas, pues estas ya van asociadas a diferentes plataformas electrónicas en las que recopilar las respuestas de una forma sencilla para su posterior análisis.

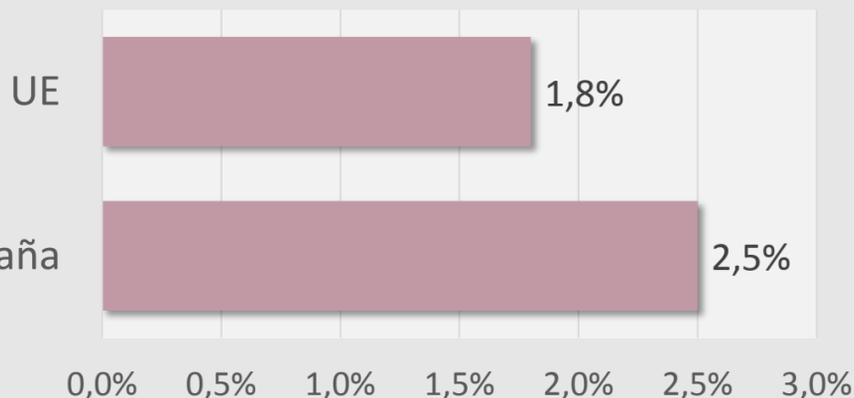


- **Competencias ofimáticas básicas:** que permitan el uso de los diferentes software vinculados con el ecommerce, la gestión de páginas webs y redes sociales y la extracción de información sobre interacciones, posicionamiento o perfil de las personas usuarias y consumidoras.
- **Redes sociales e internet:** alto conocimiento en su uso con fines comerciales.
- **Uso de software de diseño:** de diseño gráfico, edición de fotos y vídeos, para la creación de contenidos y otros recursos.

PERSPECTIVAS EN EL EMPLEO

Fuente: [de.pronóstico.de.habilidades.cefefop.europa.eu](http://de.pronóstico.de.habilidades.cefefop.europa.eu)

Crecimiento del empleo (% tasa anual)



Variación absoluta esperada del empleo en España



- **Ocupación:** Empleados de trato directo con el público
- **País:** España
- **Periodo:** 2021-2030



## Los 10 principales sectores de empleo (2021-2030)

ENTREVISTADORES/ ENCUESTADORES/  
ENTREVISTADORAS/ ENCUESTADORAS

Según las proyecciones a 2030 de CEDEFOP, el grupo ocupacional **“Empleados de trato directo con el público”** crecerá en España por encima del crecimiento que tendrá en Europa, siendo el sector de Seguridad y oficina administrativa en el se que concentrará la mayor parte del empleo.

El empleo crecerá en puestos de trabajo con una cualificación alta, media y baja, siendo más cuantiosos los altos y medios en comparación con los de baja cualificación.

Realizando a partir de los datos disponibles\* una estimación del crecimiento del empleo en Madrid, en el año 2030 habrá unos 49.226 profesionales más que en 2021.

## 6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

## CARACTERIZACIÓN

## OCUPACIÓN SISPE

Entrevistadores/Encuestadores

## CÓDIGO SISPE

44301013

## FAMILIA PROFESIONAL

Comercio y Marketing

## ÁREAS

• Marketing y relaciones públicas

## CNAE

732 Estudios de mercado y realización de encuestas de opinión pública

## OCUPACIONES SISPE AFINES

|          |  |
|----------|--|
| 44241016 | Teleoperadores                               |
| 44231013 | Operadores de central telefónica             |
| 26511058 | Técnicos medios en investigación de mercados |

## EQUIVALENCIAS EN OTRAS CLASIFICACIONES

## CNO-11

4430 – Agentes de encuestas

## CIOU-08

4227 – Entrevistadores de encuestas y de investigaciones de mercados

## GRUPO OCUPACIONAL

3 - Técnicos; profesionales de apoyo

## ESCO

[42272 - encuestador/encuestadora](#)