



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN  
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



UNIÓN EUROPEA  
NextGenerationEU

SECRETARÍA GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## **GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1091\_3: Gestionar departamentos de animación turística”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ANIMACIÓN TURÍSTICA**

**Código: SSC329\_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 UC1091\_3: Gestionar departamentos de animación turística.

### 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 departamentos de animación turística, 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. Proponer objetivos y planes para el departamento o área de animación turística que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento turístico.***

- 1.1 La información acerca de los planes generales de la empresa y de los específicos que afectan al área de animación turística se recaba de manera directa.
- 1.2 Los objetivos de carácter particular para el departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.
- 1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.
- 1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

## ***2. Confeccionar los presupuestos del departamento o área de animación turística y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.***

- 2.1 Los datos históricos de su departamento o área de responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen de acuerdo con la planificación general de la empresa y con los objetivos fijados para el ámbito de su responsabilidad.
- 2.2 Los presupuestos económicos para el departamento de animación se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación y estableciendo su cuantificación y periodificación.
- 2.3 Los presupuestos anuales específicos para la dotación de existencias correspondientes al departamento de animación turística, desglosando gastos fijos y gastos variables, se presentan a la dirección con el fin de proyectar los objetivos del departamento para el año siguiente.
- 2.4 Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.
- 2.5 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su departamento se define y aprueba.
- 2.6 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.
- 2.7 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan de forma precisa, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.
- 2.8 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante los informes adecuados a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

## ***3. Establecer la estructura organizativa general del área de su responsabilidad que dé respuesta a los objetivos del establecimiento.***

- 3.1 El tipo de estructura organizativa se determina de modo que se logren los objetivos y planificación establecidos.

- 3.2 Las funciones y tareas que deben realizarse se definen y las relaciones internas a que dan lugar se determinan.
- 3.3 Los puestos de trabajo se definen y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuye a definir.
- 3.4 La colaboración en el proceso de selección del grupo de trabajo se lleva a cabo, participando activamente en la definición de las características personales y profesionales que deben reunir los posibles candidatos.

**4. Colaborar en la integración del personal dependiente del departamento de animación turística, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.**

- 4.1 Los manuales de operaciones, o documentos equivalentes, para la asistencia y formación técnica de su equipo, se elaboran de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas.
- 4.2 La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal, se realiza: - Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento. - Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación. - Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar. - Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés. - Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.
- 4.3 Los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo se establecen de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.
- 4.4 La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, es objeto de propuesta razonada a sus superiores.
- 4.5 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.
- 4.6 La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo, y exigiendo la responsabilidad correspondiente como medida de motivación.

**5. Dirigir al personal dependiente, involucrándole en los objetivos y motivándole para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.**

- 5.1 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican para procurar su satisfacción.
- 5.2 Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano dependiente, de

forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

- 5.3 La motivación del personal de su departamento o área se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.
- 5.4 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.
- 5.5 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.
- 5.6 Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.
- 5.7 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

## **6. Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la empresa o entidad.**

- 6.1 Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.
- 6.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.
- 6.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.
- 6.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.
- 6.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.
- 6.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

### **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 **UC1091\_3: Gestionar departamentos de**

**animación turística.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. Gestión y control presupuestarios en departamentos de animación turística***

- La planificación en el proceso de administración empresarial.
- Principales tipos de planes empresariales: objetivos, estrategias y políticas.
- Justificación de la gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
- Concepto y propósito de los presupuestos.
- Definición de ciclo presupuestario.
- Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para departamentos de animación turística.
- Estructura financiera de los departamentos de animación turística: identificación y caracterización de fuentes de financiación; relación óptima entre recursos propios y ajenos; ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones.
- Estructura de las cuentas de costes y resultados en las áreas de animación turística.
- Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad.
- Identificación de parámetros establecidos para evaluar: ratios y porcentajes; márgenes de beneficio y rentabilidad.

### ***2. La organización en los departamentos de animación turística***

- Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos que cuentan con departamentos de animación turística.
- Tipología y clasificación de los establecimientos que cuentan con departamentos de animación turística.
- Estructuras y relaciones departamentales externas.
- Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de animación turística.

### ***3. La dirección e integración de personal en el departamento de animación turística***

- Definición y objetivos.
- Programas de formación para personal dependiente del departamento de animación turística: análisis, comparación y propuestas razonadas.
- Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.
- La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
- La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
- Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- La motivación en el entorno laboral.
- Condiciones para el trabajo en equipo eficaz.
- Funcionamiento de los equipos, visión de equipo y solución creativa y participativa de problemas. Gestión y resolución de conflictos: el rol del profesional en una situación de conflicto.
- El trabajo en equipo.

#### **4. La calidad en los servicios de animación turística**

- El concepto de calidad: sistemas y normas de calidad.
- Especificaciones de la calidad en los servicios de animación.
- Indicadores de calidad.
- La mejora continua y los planes de mejora.
- La evaluación de la satisfacción del cliente: herramientas de medición.
- Equipos y programas informáticos específicos.

#### **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:

- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
- Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad de gestión del departamento de animación turística.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
- Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

### **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 “UC1091\_3: Gestionar departamentos de animación turística”, 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 departamentos de animación turística, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades.

1. Proponer objetivos y confeccionar presupuestos para el departamento de animación turísticas.
2. Establecer la estructura organizativa y dirigir al personal involucrándoles en los objetivos.
3. Colaborar en la integración del personal participando en su formación.
4. Implementar y gestionar la cultura de la calidad y el sistema de calidad.

#### **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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Precisión en la proposición de objetivos y confección de presupuestos para el departamento de animación turística.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recabar información acerca de los planes de la empresa y de los específicos que afectan al área.</li><li>- Identificación y evaluación de las opciones de actuación.</li><li>- Formular y cuantificar los planes para conseguir los objetivos.</li><li>- Revisión de los datos históricos del departamento.</li><li>- Confección de los presupuestos.</li><li>- Presentación a la dirección de los presupuestos anuales.</li><li>- Realización de los cálculos necesarios para detectar desviaciones respecto a los objetivos.</li><li>- Transmitir mediante informes los resultados del control presupuestario.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Rigor para establecer la estructura organizativa y dirigir al personal involucrándoles en los objetivos.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Determinar el tipo de estructura.</li><li>- Definición de las funciones, tareas y puestos de trabajo.</li><li>- Selección del grupo de trabajo, definiendo las características de los candidatos.</li><li>- Explicación de los objetivos.</li><li>- Motivación del personal promoviendo y valorando el trabajo en equipo.</li><li>- Transmisión de las instrucciones de forma clara.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Exactitud en la colaboración de la integración del personal participando en su formación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración de los manuales de operaciones para la asistencia y formación técnica.</li><li>- Integración de nuevo personal.</li><li>- Impartición de programas de formación para el desarrollo, motivación y promoción.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>

<i>Rigor en la implementación y gestión de la cultura de la calidad y el sistema de calidad.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Difusión de la cultura de la calidad entre el personal.</li><li>- Implementación del sistema de calidad.</li><li>- Definición de sistema de indicadores y de control de calidad.</li><li>- Diseñar los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la calidad externa.</li><li>- Comprobación de la aplicación de los procedimientos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<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>	

## Escala A

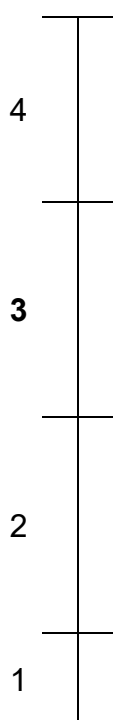
4	<i>Para proponer objetivos y confeccionar presupuestos para el departamento de animación turística, recaba información acerca de los planes de la empresa y de los específicos que afectan al área. Identifica y evalúa las opciones de actuación. Formula y cuantifica los planes para conseguir los objetivos. Revisa los datos históricos del departamento. Confecciona los presupuestos. Presenta a la dirección los presupuestos anuales. Realiza los cálculos necesarios para detectar desviaciones respecto a los objetivos. Transmite mediante informes los resultados del control presupuestario.</i>
3	<i>Para proponer objetivos y confeccionar presupuestos para el departamento de animación turística, recaba información acerca de los planes de la empresa y de los específicos que afectan al área. Identifica y evalúa las opciones de actuación. Formula y cuantifica los planes para conseguir los objetivos. Revisa los datos históricos del departamento. Confecciona los presupuestos. Presenta a la dirección los presupuestos anuales. Realiza los cálculos necesarios para detectar desviaciones respecto a los objetivos. Transmite mediante informes los resultados del control presupuestario, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado.</i>
2	<i>Para proponer objetivos y confeccionar presupuestos para el departamento de animación turística, recaba información acerca de los planes de la empresa y de los específicos que afectan al área. Identifica y evalúa las opciones de actuación. Formula y cuantifica los planes para conseguir los objetivos. Revisa los datos históricos del departamento. Confecciona los presupuestos. Presenta a la dirección los presupuestos anuales. Realiza los cálculos necesarios para detectar desviaciones respecto a los objetivos. Transmite mediante informes los resultados del control presupuestario, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	



*No propone objetivos ni confecciona presupuestos para el departamento de animación turística*

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

### Escala B



*Para establecer la estructura organizativa y dirigir al personal involucrándoles en los objetivos, determina el tipo de estructura. Define las funciones, tareas y puestos de trabajo. Selecciona el grupo de trabajo, definiendo las características de los candidatos. Explica los objetivos. Motiva al personal promoviendo y valorando el trabajo en equipo. Transmite las instrucciones de forma clara.*

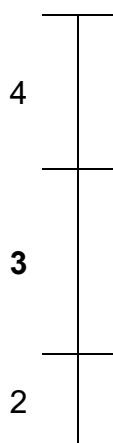
*Para establecer la estructura organizativa y dirigir al personal involucrándoles en los objetivos, determina el tipo de estructura. Define las funciones, tareas y puestos de trabajo. Selecciona el grupo de trabajo, definiendo las características de los candidatos. Explica los objetivos. Motiva al personal promoviendo y valorando el trabajo en equipo. Transmite las instrucciones de forma clara, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado.*

*Para establecer la estructura organizativa y dirigir al personal involucrándoles en los objetivos, determina el tipo de estructura. Define las funciones, tareas y puestos de trabajo. Selecciona el grupo de trabajo, definiendo las características de los candidatos. Explica los objetivos. Motiva al personal promoviendo y valorando el trabajo en equipo. Transmite las instrucciones de forma clara, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.*

*No establece la estructura organizativa ni dirigir al personal involucrándoles en los objetivos.*

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

### Escala C



*Para colaborar en la integración del personal participando en su formación, elabora los manuales de operaciones para la asistencia y formación técnica. Integra al nuevo personal. Imparte programas de formación para el desarrollo, motivación y promoción.*

*Para colaborar en la integración del personal participando en su formación, elabora los manuales de operaciones para la asistencia y formación técnica. Integra al nuevo personal. Imparte programas de formación para el desarrollo, motivación y promoción, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado.*

*Para colaborar en la integración del personal participando en su formación, elabora los manuales de operaciones para la asistencia y formación técnica. Integra al nuevo personal. Imparte programas de*

	<i>formación para el desarrollo, motivación y promoción, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No colabora en la integración del personal participando en su formación</i>

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

### Escala D

4	<i>Para implementar y gestionar la cultura de la calidad y el sistema de calidad, difunde la cultura de la calidad entre el personal. Implementa el sistema de calidad. Define el sistema de indicadores y de control de calidad. Diseña los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la calidad externa. Comprueba la aplicación de los procedimientos.</i>
3	<i>Para implementar y gestionar la cultura de la calidad y el sistema de calidad, difunde la cultura de la calidad entre el personal. Implementa el sistema de calidad. Define el sistema de indicadores y de control de calidad. Diseña los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la calidad externa. Comprueba la aplicación de los procedimientos, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado.</i>
2	<i>Para implementar y gestionar la cultura de la calidad y el sistema de calidad, difunde la cultura de la calidad entre el personal. Implementa el sistema de calidad. Define el sistema de indicadores y de control de calidad. Diseña los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la calidad externa. Comprueba la aplicación de los procedimientos, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No implementa ni gestiona la cultura de la calidad y el sistema de calidad</i>

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

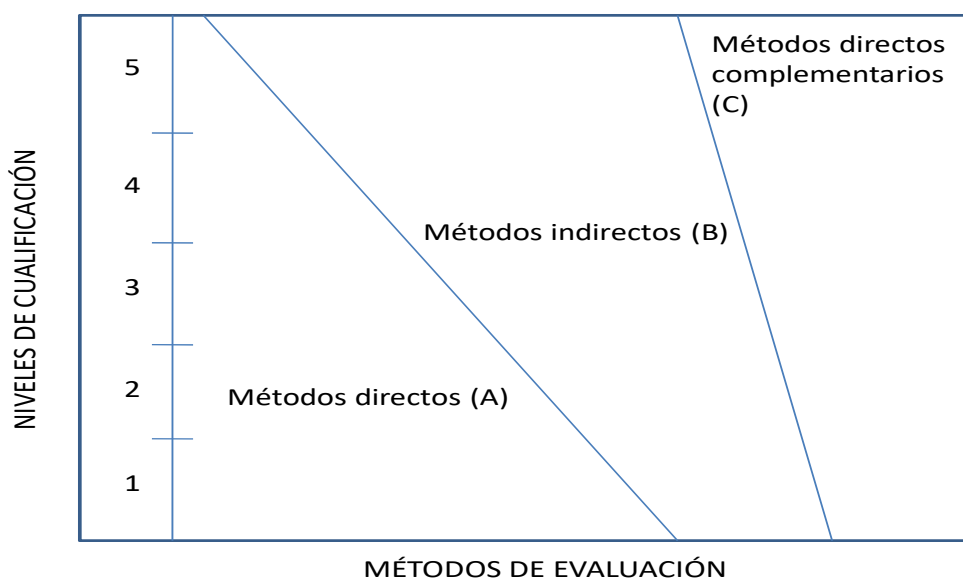
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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)

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 departamentos de animación turística, 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.
- 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.