



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2182\_3: Comercializar servicios de transporte por carretera”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Código: COM651\_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 UC2182\_3: Comercializar servicios de transporte por carretera.

### 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 principales y secundarias que intervienen en la comercialización de servicios de transporte por carretera, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

#### 1. **Organizar la información relevante sobre la oferta y la demanda del mercado de transporte por carretera, seleccionando la que afecta al servicio ofrecido por la organización.**

1.1. Determinar la información de las variables del mercado de servicios de transporte por carretera de acuerdo a las características y necesidades del servicio, teniendo en



cuenta las condiciones y normativa aplicable según se trate de transporte interior, intracomunitario o extracomunitario.

- 1.2. Obtener la información relevante y actualizada de las variables de oferta y demanda, a través de fuentes fiables y en función de las particularidades del servicio de transporte ofrecido.
- 1.3. Actualizar la información del mercado del servicio de transporte en el sistema de información de mercados introduciendo las novedades de forma permanente y organizada.
- 1.4. Comparar los datos comerciales propios con los de la competencia, según el volumen de negocio y la cuota de mercado, atendiendo los criterios y características técnicas del servicio.
- 1.5. Identificar los segmentos no cubiertos por la oferta existente y las oportunidades en los que ya existen, aplicando técnicas de segmentación e identificación de nichos de mercado.
- 1.6. Elaborar un informe con los datos y variables de la oferta y demanda del mercado, con estructura ordenada, utilizando tablas y gráficos interpretables.

## **2. Planificar la promoción del servicio de transporte por carretera teniendo en cuenta los objetivos comerciales de la organización.**

- 2.1. Obtener conclusiones sobre las variables del marketing-mix del servicio de transporte por carretera que se oferta, aplicando los criterios de políticas de marketing de la organización.
- 2.2. Establecer propuestas de actuaciones de marketing y promoción del servicio de transporte, aplicando las técnicas adaptadas al tipo de servicio y cliente.
- 2.3. Elaborar el contenido de las comunicaciones comerciales con clientes, según especificaciones y objetivos establecidos por la organización.
- 2.4. Actualizar las bases de datos de clientes, con la información de cada actuación comercial, de manera periódica.

## **3. Programar el calendario comercial conforme al plan de acción de ventas y la cartera de clientes seleccionada.**

- 3.1. Organizar el plan de acción de ventas, considerando los parámetros comerciales y los objetivos establecidos.
- 3.2. Seleccionar una cartera de clientes, extrayendo sus datos más relevantes para la prestación del servicio a partir de los ficheros disponibles.
- 3.3. Contactar con el cliente acudiendo a ferias, bases de datos u otras fuentes, través de los canales de comunicación establecidos, acordando lugar, fecha y hora para la visita.
- 3.4. Establecer un calendario de visitas comerciales, según los objetivos comerciales y las necesidades propias y del cliente.

## **4. Determinar los servicios que satisfarán las necesidades de los clientes, incluyendo posibles mejoras, utilizando los contactos comerciales y las fuentes de información disponibles.**

- 4.1. Identificar las características de los clientes de servicios de transporte por carretera, utilizando las fuentes de información disponibles, según criterios comerciales.
- 4.2. Obtener las necesidades de prestación del servicio del cliente y las cifras relevantes de su negocio a través del contacto directo, utilizando el argumentario de venta.
- 4.3. Obtener información de las necesidades y condiciones del servicio en clientes que sacan a concurso sus demandas de transporte, atendiendo al pliego de condiciones de subcontratación del concurso y a través de los responsables de transporte de las empresas.



- 4.4. Determinar la capacidad de satisfacer las necesidades que el cliente demanda, en función de los recursos disponibles.
- 4.5. Establecer las posibilidades de mejora en los parámetros de prestación del servicio al cliente, a partir de la información obtenida.

**5. *Elaborar la oferta-presupuesto ajustada a las necesidades y variables acordadas con el cliente, considerando todos los parámetros económicos, condiciones de pago y la normativa aplicable.***

- 5.1. Determinar los elementos necesarios de la oferta del servicio de transporte por carretera en función de los requerimientos del cliente y las características del servicio, respetando a normativa aplicable y usos habituales en el transporte por carretera.
- 5.2. Calcular los costes fijos y variables de la operación a partir de la información disponible o solicitada, aplicando las formulas, tarifas y márgenes indicados por la organización.
- 5.3. Calcular el precio final del servicio, considerando todos los costes que conlleva el servicio de transporte, tarifas, cargas fiscales, seguros y resto de costes o riesgos.
- 5.4. Confeccionar la oferta del servicio del transporte en función de los costes, atendiendo a las variables de la operación acordadas con cliente.
- 5.5. Identificar las condiciones de pago y contratación de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización.

**6. *Negociar con el cliente todas las condiciones que afectan al servicio de acuerdo con la responsabilidad asignada y respetando la normativa y usos habituales en el sector.***

- 6.1. Presentar la oferta al cliente, incluyendo todas las condiciones del servicio y detallándolas de forma clara y ordenada.
- 6.2. Identificar las horquillas y márgenes en la preparación del proceso de negociación de la oferta, teniendo en cuenta las posibles objeciones del cliente.
- 6.3. Concretar las condiciones del servicio con el cliente considerando la información obtenida y condiciones del mercado.
- 6.4. Definir los motivos y posibles variaciones de las condiciones de la oferta, así como las responsabilidades de cada parte, detallando cada uno de los aspectos.
- 6.5. Acordar con el cliente todas las variables del servicio y condiciones de las partes, consultando con los superiores aquellos aspectos que excedan de su responsabilidad.

**7. *Elaborar el contrato de transporte por carretera y la documentación asociada, reflejando los acuerdos adoptados y las obligaciones según la normativa aplicable, observando las normas de prevención de riesgos laborales que afectan al puesto de trabajo.***

- 7.1. Determinar las reglas y obligaciones legales de la firma del contrato, teniendo en cuenta las condiciones de transporte y convenios nacionales e internacionales.
- 7.2. Seleccionar las condiciones acordadas con el cliente partiendo del modelo de contrato tipo de transporte por carretera establecido por la organización.
- 7.3. Cumplimentar el contrato en todos sus apartados y elementos, incluyendo los datos contractuales necesarios.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**



La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2182\_3: Comercializar servicios de transporte por carretera. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Organización de la información relevante sobre la oferta y demanda del mercado de servicios de transporte por carretera.**

- Fuentes de información.
  - Revistas especializadas.
  - Observatorios de transporte.
  - Informes de mercado.
- Estructura y organización del mercado de transporte por carretera.
  - Características.
  - Tipos de vehículos.
  - Tiempos.
  - Tipo de mercancías.
  - Tipo de clientes.
  - Otros.
  - Instituciones, públicas y privadas, a nivel nacional y europeo.
- Características del mercado del servicio de transporte por carretera.
  - Oferta y demanda de servicios de transporte.
- Clasificación y organización de las empresas de transporte, mercancías y viajeros.
- Normativa reguladora de la actividad productiva y comercializadora del servicio de transporte de viajeros y mercancías.
  - Nacional e internacional.
  - Comunitaria y extracomunitaria.
- Técnicas de investigación aplicadas a estudios de mercados de la actividad del transporte por carretera.
- Estadística básica aplicable a estudios de mercado del sector.
  - Tratamiento de datos.
  - Indicadores básicos de la información económica y comercial del transporte.
- Posicionamiento de empresas y segmentación de mercados.
- Técnicas de segmentación en el mercado de transporte.
  - Diferenciación de perfiles del cliente del servicio de transporte.
- Indicadores micro y macroeconómicos.
- Elaboración y presentación de estudios de mercado del servicio de transporte.

### **2. Planificación de la promoción del servicio de transporte por carretera.**

- Variables de marketing mix del servicio de transporte.
  - Producto.
  - Precio.
  - Distribución.
  - Publicidad.
- Estrategias de marketing y posicionamiento del producto de servicios de transporte.
- Desarrollo de un plan de marketing de servicios de transporte.
- Técnicas de promoción aplicadas al mercado del transporte por carretera.
- Acciones de promoción en el mercado del transporte por carretera.
  - Marketing directo.
  - *Telemarketing.*



- Buzoneo.
- Carteo.
- Listas de distribución electrónica.
- Marketing directo y relaciones con los clientes.
- Marketing online aplicado al mercado de transporte por carretera.
- Promoción y venta de los servicios de transporte.
- Fórmulas para la apertura de mercados y contacto con clientes.
- Acciones de comercialización y promoción.
  - Asignación y cuantificación de costes.
  - Ratios de rentabilidad y eficiencia de las acciones promocionales.

### **3. Programación del calendario comercial conforme al plan de acción de ventas y la cartera de clientes seleccionada.**

- Captación de clientes.
  - Prospección e identificación de clientes del transporte según tipos de productos y tipos de clientes.
  - Procedimientos para la captación de clientes.
- La visita comercial.
  - Características.
  - Programación y calendario.
- Planes de venta e informes comerciales.
  - Objetivos.
  - Estructura.
  - Contenido.
- La cartera de clientes.
- Estudios de servicio.

### **4. Determinación de los servicios que satisfarán las necesidades de los clientes, incluyendo posibles mejoras.**

- Obtención de información relevante de clientes. Fichas de clientes.
- Tipos de operaciones en el transporte por carretera de mercancías y viajeros.
  - Identificación de necesidades y expectativas.
- Concursos de servicios de transporte e interpretación de pliegos.
- Requisitos técnicos de la operativa de transporte por carretera.

### **5. Elaboración de la oferta-presupuesto ajustada a las necesidades y variables acordadas con el cliente.**

- Elaboración de ofertas, costes y tarifas del transporte por carretera.
- Costes de operaciones de transporte.
  - Costes fijos y variables.
  - Costes directos e indirectos.
- Costes logísticos.
  - *Incoterms*.
  - Efectos en el precio de las operaciones de transporte (volúmenes de movimiento, temporalidad, nivel de servicio, horarios de petición de servicios, tiempo de reacción).
- Operaciones en el ámbito internacional.
- Determinación del precio y tarifas de transporte, público y privado de viajeros.
- Determinación del precio de operaciones de transporte.
- Reparto de costes.
- Responsabilidad entre las partes.
  - Penalizaciones.



- Formulas de resolución de conflictos.
- Arbitraje.
- Elaboración de la oferta de transporte.
  - Integración de costes.
  - Precios.
  - Comisiones.
  - Concurrir a concursos públicos.
- Concesiones de concursos de servicios de transporte de viajeros.
- Aplicaciones informáticas.
  - De elaboración de ofertas y presupuestos.

#### **6. Negociación con el cliente todas las condiciones que afectan al servicio.**

- El proceso de negociación de la oferta y contrato de transporte.
- Diferencias con otros tipos de productos y servicios.
- Planificación de la negociación comercial.
  - Preparación.
  - Desarrollo.
  - Consolidación de la negociación.
- Técnicas de las negociaciones aplicadas al ámbito de transporte.
  - De prestación del servicio puntual.
  - De prestación del servicio por periodos amplios.
- Estilos de negociación comercial.
  - Según distintas culturas y personas - anglosajón, francés, alemán, nipón, chino, norteamericano, hispanoamericano-, y otros.
- Responsabilidades de las partes en las operaciones de transporte.
- Procesos de resolución y arbitraje internacional.
  - Los conflictos comerciales internacionales en el ámbito del transporte por carretera.
  - Características y desarrollo de procedimientos de arbitraje internacional.

#### **7. Elaboración del contrato de transporte por carretera y la documentación asociada.**

- Normativa y regulación del contrato de transporte.
  - Normativa vigente civil y mercantil.
- Tipos y diferencias de contratos en el ámbito del transporte.
  - El contrato de transporte de mercancías.
  - El contrato de transporte de viajeros.
  - El contrato de transporte internacional por carretera CMR.
- Tipos de contratos en función de la duración del servicio.
  - Contratos de prestación puntual.
  - Contratos de prestación y suministro del servicio por periodos amplios.
- Ámbito de aplicación.
- Elementos, derechos y obligaciones derivadas del contrato del transporte por carretera de mercancías.
  - Porteador.
  - Cargador destinatario.
- Perfección y formalización del contrato de transporte.
- La carta de porte.
- La prueba del contrato de transporte.
- Ejecución del contrato.
- Elaboración del contrato de transporte de mercancías.
  - Responsabilidades de las partes de acuerdo con los *Incoterms*.
  - Carta de porte internacional



- Modalidades de transporte.
- Elaboración del contrato de transporte de viajeros.
  - El billete y otros documentos.
- Contratación pública de concesiones de servicios de transporte regular.
- Particularidades del procedimiento administrativo.
- Normativa de PRL.

### ***Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia***

- Políticas y estrategias comerciales en el sector de transporte.
- Tipos de clientes en el transporte de viajeros y mercancías.
- Seguimiento del cliente y operaciones de transporte.
- Relaciones con clientes de transporte por carretera.
  - Dificultades y barreras en la comunicación con clientes y usuarios.
- Comunicación oral y escrita.
  - Diferencias y similitudes.
  - Ventajas y desventajas.
- Comunicación no verbal en la atención al cliente presencial.
- Usos y costumbres habituales en el sector.
- Normativa y convenios del sector de transporte por carretera.
- Aplicaciones informáticas.
  - De correo electrónico.
  - CRM.
  - SIM (Sistemas de información del mercado).
  - De gestión de tareas.
  - Navegadores de internet.

### **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:

#### 1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
- 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
- 1.3 Comprometerse y respetar los procedimientos de la empresa, valores y política de actuación.
- 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
- 1.5 Gestionar la información de forma adecuada y eficiente.
- 1.6 Hacer readaptaciones con habilidad durante la ejecución de la tarea encomendada cuando sea necesario.
- 1.7 Valorar la información sobre los recursos materiales y monetarios en la toma de decisiones.

#### 2. En relación con el cliente deberá:

- 2.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.2 Utilizar la asertividad, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.



- 2.3 Orientarse al cliente demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades de forma satisfactoria.
  - 2.4 Empatizar con los clientes/usuarios con el fin de conseguir su satisfacción.
  - 2.5 Desenvolverse en las situaciones críticas y los procesos de negociación.
  - 2.6 Tener empatía para crear ambientes agradables y de confianza con el cliente en la negociación.
3. En relación con la actitud personal deberá:
- 3.1 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
  - 3.2 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
  - 3.3 Actuar en el trabajo siempre de forma resolutiva bajo cualquier presión exterior o estrés.
  - 3.4 Tener capacidad para la mejora de los problemas que surgen en el desarrollo de la actividad.

## **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 UC2182\_3: Comercializar servicios de transporte por carretera, 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 elaborar una oferta técnica sobre un servicio de transporte por carretera (de mercancías o de viajeros), satisfaciendo las demandas de un cliente respecto al pliego de condiciones generales entregado, considerando los recursos disponibles en la empresa, determinando los aspectos factibles de modificación y las horquillas de negociación posibles con el cliente, respetando la política y objetivos



comerciales de la empresa y la normativa aplicable al sector. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Identificar las necesidades del cliente.
2. Determinar los recursos necesarios.
3. Confeccionar una oferta de servicio.
4. Establecer un plan de negociación.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de la documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (pliegos con los requerimientos del cliente, bases de datos con los recursos materiales y humanos de la empresa, datos sobre recursos factibles de subcontratación, informe de costes de servicios, rutas y mapas con tasas e impuestos de circulación, informes de mercado, plantillas de ofertas tipo de servicios de mercancías y viajeros, política y objetivos comerciales de la empresa, normativa aplicable de ámbito europeo).
- En caso de planear una situación profesional vinculada al sector de transporte de viajeros deberá especificarse: nº de paradas, situación de las mismas, nº de pasajeros, características de los pasajeros, horarios u otros.
- En caso de planear una situación profesional vinculada al sector de transporte de mercancías deberá especificarse: tipo y características de la carga, zonas de consolidación y desconsolidación de la carga si las hubiere, lugares de recogida, horarios del servicio, rutas solicitadas, circunstancias especiales, u otros.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por

tanto, reducidos en número. 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 se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Identificación de las necesidades del cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desglose de las condiciones del pliego, identificando las demandas del cliente.</li><li>- Priorización de los servicios solicitados en orden de importancia.</li><li>- Identificación de las fuentes de información o contactos necesarios conforme al pliego de condiciones y aquellas habituales del sector.</li><li>- Complementación de la información del pliego a través de otras fuentes o medios accesibles.</li><li>- Planteamiento de dudas al cliente sobre las condiciones del servicio que no estén lo suficientemente claras o que puedan mejorarse.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Determinación de los recursos necesarios.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diseño de la propuesta (rutas, paradas, horarios, conductores, vehículos u otros).</li><li>- Identificación de los recursos necesarios para dar el servicio demandado por el cliente.</li><li>- Comprobación de la disponibilidad de los recursos.</li><li>- Identificación de los costes del servicio.</li><li>- Valoración de la subcontratación del servicio.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Confección de una oferta del servicio de transporte por carretera.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Determinación del formato de la oferta cumpliendo las condiciones de los pliegos.</li><li>- Cálculo de los costes fijos, variables y márgenes.</li><li>- Establecimiento de un precio final del servicio.</li><li>- Elaboración de la oferta.</li><li>- Definición de la forma de pago.</li><li>- Inclusión de posibles mejoras sobre las condiciones solicitadas en el pliego.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



*Establecimiento de un plan de negociación.*

- Identificación de las horquillas y márgenes posibles de negociación sobre la oferta, según los objetivos comerciales establecidos por la organización.
- Definición de las posibles variaciones que pueden darse en la ejecución del servicio sobre las condiciones de la oferta y los motivos de las mismas.
- Control sobre los costes y riesgos que pueden darse en función de las variables o incumplimientos.
- Identificación de las responsabilidades de las partes en la realización del servicio según la normativa aplicable.
- Planteamiento de un contexto de negociación favorable (lugar, clima, actitud).

*El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.*

## Escala A

4	<i>La determinación de los recursos necesarios se efectúa diseñando una propuesta de servicio en la que se establezcan sin errores las rutas, paradas, horarios, conductores, vehículos, etc., identificando todos los recursos necesarios para prestar el servicio y comprobando la disponibilidad de los mismos, identificando con precisión los costes que conllevan y valorando la subcontratación como alternativa si fuera necesario.</i>
3	<i>La determinación de los recursos necesarios se efectúa diseñando una propuesta de servicio en la que se establezcan sin errores las rutas, paradas, horarios, conductores, vehículos, etc., identificando la mayoría de recursos necesarios para prestar el servicio y comprobando la disponibilidad de los mismos, identificando con un mínimo margen de error los costes que conllevan y valorando la subcontratación como alternativa si fuera necesario.</i>
2	<i>La determinación de los recursos necesarios se efectúa diseñando una propuesta de servicio en la que se establezcan sin errores las rutas, paradas, horarios, conductores, vehículos, etc., identificando la mayoría de recursos necesarios para prestar el servicio y comprobando la disponibilidad de los mismos, identificando con un mínimo margen de error los costes que conllevan pero sin valorar la subcontratación como alternativa.</i>
1	<i>La determinación de los recursos necesarios se efectúa diseñando una propuesta de servicio en la que se establezcan de forma incompleta las rutas, paradas, horarios, conductores, vehículos, etc., identificando la mayoría de recursos necesarios para prestar el servicio y comprobando la disponibilidad de los mismos, identificando con poca precisión los costes que conllevan y sin valorar la subcontratación como alternativa.</i>

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

## Escala B

4	<i>La confección de la oferta se efectúa determinando el formato que más se adapta a las condiciones de los pliegos, calculando todos los costes fijos, variables y márgenes, estableciendo un precio final del servicio que mejore en la mayor medida posible el precio de licitación, elaborando la oferta según todas las variables solicitadas en el pliego y definiendo, cuando esté permitido, la forma de pago según los objetivos establecidos por la organización, incluyendo posibles mejoras sobre las condiciones solicitadas en el pliego.</i>
3	<i>La confección de la oferta se efectúa determinando el formato que más se adapta a las condiciones de los pliegos, calculando todos los costes fijos, variables y márgenes, estableciendo un precio final del servicio sin valorar la mejora sobre el precio de licitación, elaborando la oferta según la mayoría de las variables solicitadas en el pliego y definiendo, cuando esté permitido, la forma de pago según los objetivos establecidos por la organización, incluyendo alguna mejora sobre las condiciones solicitadas en el pliego.</i>
2	<i>La confección de la oferta se efectúa sin determinar un formato conforme a las condiciones de los pliegos, calculando con algún error los costes fijos, variables y márgenes, estableciendo un precio final del servicio sin valorar la mejora sobre el precio de licitación, elaborando la oferta según algunas de las variables solicitadas en el pliego y definiendo, cuando esté permitido, la forma de pago según los objetivos establecidos por la organización.</i>
1	<i>La confección de la oferta se efectúa sin determinar un formato conforme a las condiciones de los pliegos, calculando con errores los costes fijos, variables y márgenes, estableciendo un precio final del servicio poco competitivo, elaborando la oferta según algunas de las variables solicitadas en el pliego.</i>

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

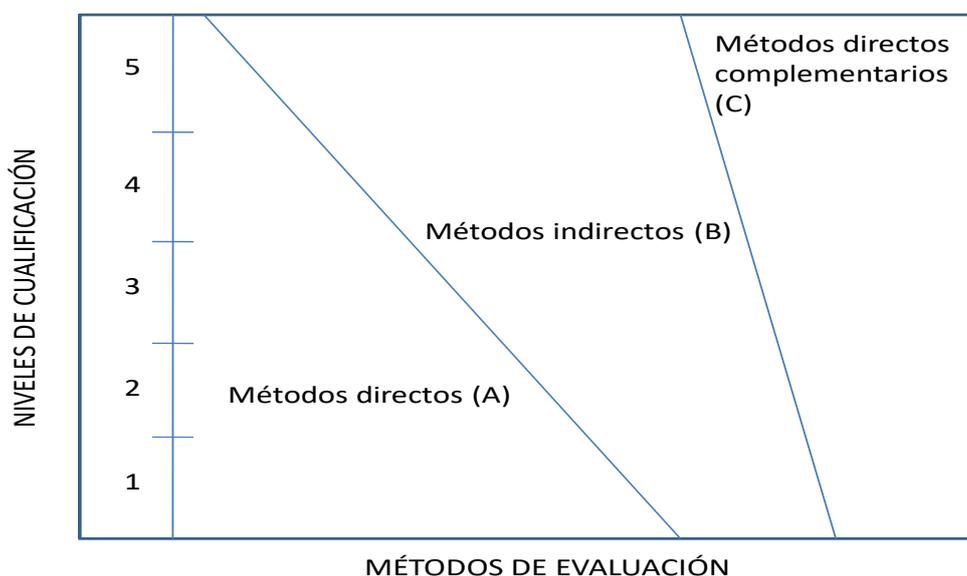
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. 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 no formal y no tenga experiencia en las operaciones de comercialización y negociación de servicios de transporte por carretera, 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/a 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. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades de planificación, comercialización y negociación de servicios de transporte por carretera, por lo que 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. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose 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.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
- El conocimiento que la persona candidata tiene del sector y su capacidad para sugerir mejoras (de bajo coste) ante alguna demanda del cliente que no estaba incluida en el pliego.



- La comprobación del cumplimiento de los objetivos comerciales establecidos en la determinación de las horquillas y márgenes de negociación de la oferta.
- La valoración de la posibilidad de la subcontratación en parte del servicio cuando estudia la elaboración de la oferta.
- El dominio en el manejo de los convenios, acuerdos generales y normativa aplicable al servicio de transporte por carretera planteado.
- La respuesta a contingencias ante alguna incidencia relacionada con festividades locales en fechas que afectan a la prestación del servicio, o que el precio de licitación sea insuficiente para el servicio solicitado.