



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

- HOT095_3 Venta de servicios y productos turísticos.
- HOT330_3 Creación y gestión de viajes combinados y eventos.
- HOT336_3 Promoción turística local e información al visitante.



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 UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

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 gestión de unidades de información y distribución turísticas del entorno local, y que se indican a continuación:

1. Formular objetivos y planes para la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la empresa o entidad.

- 1.1 Obtener información de los planes generales de la empresa o entidad y los específicos que afectan a la unidad de información o distribución de oferta



- turística de su responsabilidad, a través del plan estratégico de la empresa, informes de gestión, entre otros.
- 1.2 Determinar los objetivos de la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, proponiéndolos a sus superiores y teniendo en cuenta:
 - Que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la entidad.
 - Que respondan a las demandas actuales y emergentes de los viajeros, proveedores de servicios del destino y otros usuarios de la unidad.
 - 1.3 Planificar las opciones de actuación para la consecución de los objetivos fijados en su área de responsabilidad y en función de:
 - La disponibilidad de recursos.
 - Los periodos de temporada alta de los destinos.
 - Las características de la empresa o entidad, entre otras.
 - 1.4 Evaluar la viabilidad de los planes y acciones de actuación formuladas, cuantificando el resultado de los planes de actuación para revisar su grado de cumplimiento.

2. Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, de acuerdo a la planificación general de la empresa y a los objetivos fijados.

- 2.1 Establecer las previsiones económicas del departamento o área de su responsabilidad, revisando los datos históricos y de acuerdo a la planificación general de la empresa o entidad, con el número y variedad de servicios programados y con los objetivos cuantitativos y cualitativos fijados para la unidad de información y distribución de la oferta turística local.
- 2.2 Confeccionar los presupuestos económicos y de tesorería, aplicando técnicas de previsión y presupuestación y estableciendo su cuantificación y periodicidad en función de la estacionalidad propia de la actividad turística.
- 2.3 Efectuar las modificaciones necesarias a los presupuestos económicos presentados a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que estos formulen.
- 2.4 Determinar el procedimiento de seguimiento del presupuesto, según los criterios del establecimiento turístico.
- 2.5 Efectuar el control presupuestario en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.
- 2.6 Efectuar los cálculos necesarios para la detección de posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso que permitan, no obstante, mantener los servicios más competitivos o con mayor impacto estratégico en los periodos de temporada alta.
- 2.7 Informar de los resultados del control presupuestario a las personas y departamentos correspondientes mediante informes y en el tiempo y forma establecidos.

3. Planificar los recursos necesarios para el funcionamiento de la unidad de información y distribución de la oferta turística local, en función de la estacionalidad propia de actividad, de las disponibilidades de financiación y de los objetivos previstos.

- 3.1 Determinar el tipo de estructura organizativa de la unidad de información y distribución de la oferta turística local que resulte más adecuado para el logro de los objetivos establecidos, adaptándola a la estacionalidad propia de la actividad turística y en función de las disponibilidades de financiación.



- 3.2 Proponer las redes a utilizar de intercambio de información y cooperación más adecuadas, incorporando en ellas a la unidad de información y distribución de oferta turística para:
 - Rentabilizar las sinergias.
 - Garantizar la imprescindible actualización permanente de la información y oferta turística del entorno local.
 - Agilizar su distribución.
- 3.3 Establecer las funciones y tareas que deben realizarse, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia, en función de la estructura organizativa y objetivos del departamento o establecimiento.
- 3.4 Determinar los recursos necesarios para el funcionamiento de la unidad de información y distribución de oferta turística, considerando las variables estacionales o periódicas derivadas de los hábitos viajeros.
- 3.5 Determinar los puestos de trabajo de la unidad, contribuyendo a definir el perfil de los informadores y comercializadores turísticos que deben ocuparlos y colaborando en el proceso de selección del personal.
- 3.6 Organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística, distribuyéndolo entre el equipo humano de su dependencia.

4. Dirigir el departamento o área de su responsabilidad, motivando al personal dependiente y corrigiendo actitudes y actuaciones para la consecución de los objetivos planificados.

- 4.1 Dirigir al personal dependiente de modo que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia, participando en su integración en el grupo de trabajo, en su formación y evaluando el resultado de su actividad.
- 4.2 Identificar las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad, mediante los instrumentos establecidos tales como encuestas de opinión, resultados de la evaluación, entre otros.
- 4.3 Explicar las metas y objetivos de la entidad o empresa turística 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 correspondiente.
- 4.4 Motivar al personal de la unidad de su responsabilidad para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad, promoviendo y valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad y su papel en la transmisión de imagen de marca del distribuidor turístico.
- 4.5 Determinar las responsabilidades y funciones del personal dependiente, delegando la autoridad necesaria a quien corresponda para su cumplimiento.
- 4.6 Transmitir las instrucciones e indicaciones al personal, de forma clara y asegurándose de su perfecta comprensión.
- 4.7 Dirigir las reuniones fijadas con el personal dependiente para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, formalizando los informes pertinentes.
- 4.8 Evaluar la productividad, rendimiento y consecución de los objetivos del personal reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

5. Diseñar la implementación y gestión del sistema de calidad adoptado en la unidad de información y distribución de oferta turística, con el fin de conseguir los objetivos de la empresa o entidad.

- 5.1 Diseñar los servicios, en su ámbito de responsabilidad aportando su conocimiento sobre las expectativas de los distintos tipos de clientes, tales



- como usuarios finales, agentes turísticos del destino y otros, colaborando en la determinación de los estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad adoptado por la entidad.
- 5.2 Difundir la cultura de la calidad entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad adoptado por la entidad y fomentando su participación en la mejora continua.
 - 5.3 Implementar el sistema de calidad adoptado por la entidad, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.
 - 5.4 Diseñar el sistema de indicadores y de control de la calidad interna del departamento o área de su responsabilidad, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.
 - 5.5 Diseñar los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, de manera colaborativa, facilitando y fomentando la participación de los clientes.
 - 5.6 Comprobar la aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas establecidos, 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 UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

1. *Propuestas de objetivos y planes para la unidad de su responsabilidad de información o distribución de oferta turística.*

- Procesos característicos de la unidad de información o distribución de la oferta turística.
- Elaboración de planes de trabajo.
- La planificación en las empresas y entidades de turismo.
- La planificación en el proceso de administración empresarial.
- Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
- Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector.
- Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.
- Estructura financiera de agencias de viajes y otros distribuidores turísticos.

2. *Presupuestos del departamento o área de su responsabilidad, en la unidad de información o distribución turística.*

- Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento o área de su responsabilidad.
- Gestión presupuestaria:
 - Previsión.



- Presupuesto.
- Control.
- Gestión y control presupuestarios en las áreas de turismo.
- Ciclo presupuestario.
- Elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de turismo.
- Estructura financiera de las empresas y áreas de turismo:
 - Identificación.
 - Caracterización de fuentes de financiación.
- Principales métodos para evaluar inversiones según la unidad de información o distribución turística.
- Aplicaciones informáticas específicas de la actividad.
- Optimización de los costes:
 - Evaluación de costes.
 - Productividad.
 - Análisis económico para áreas de alojamiento.
 - Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de turismo.
 - Tipos y cálculo de costes.
- Métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos.
- Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad.
- Márgenes de beneficio y rentabilidad.

3. Estructura organizativa del área de su responsabilidad de la unidad de información y distribución de la oferta turística local.

- Tipología y clasificación de las unidades de información y distribución turística.
- Definición de puestos de trabajo.
- Determinar redes de intercambio de información y cooperación.
- Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras.
- Planificación del trabajo.
- Estimación de necesidades de recursos humanos para el departamento o área de su responsabilidad.
- Normativa sobre autorización y clasificación de agencias de viajes y entidades de información turística.
- Tipología y clasificación de las entidades.
- Departamentalización en empresas de distribución y entidades de información turísticas.
- Estructuras y relaciones departamentales.
- Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos.
- Métodos para la definición de puestos de trabajo.
- Métodos para la selección de trabajadores.

4. Dirección del departamento o área de su responsabilidad, en la unidad de información o distribución turística.

- Técnicas de motivación del personal:
 - Identificación.
 - Aplicaciones.
- Organización y distribución de las tareas.
- Confeción de horarios y turnos de trabajo.
- Técnicas de comunicación con el personal.
- Técnicas de negociación en el entorno labora:



- Procesos.
- Aplicaciones.
- Dirección y dinamización de equipos de trabajo.
- Evaluación del desempeño del personal dependiente.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- El liderazgo en las organizaciones.

5. Gestión del sistema de calidad adoptado en la unidad de información y distribución de oferta turística.

- Cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de turismo.
- Concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
- Diseño del sistema de indicadores y de control de la calidad interna del departamento o área de su responsabilidad.
- Diseño de los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad.
- Sistemas y normas de calidad:
 - El modelo SERVQUAL de calidad.
 - El modelo EFQM.
 - Aspectos legales y normativos.
 - Legislación nacional e internacional.
- Normalización, acreditación y certificación:
 - Implantación.
 - Aspectos claves.
- Procesos de control de calidad de los servicios y productos de turismo.
- Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
- Supervisión y medida de productos/servicios.
- Gestión de los datos.
- Evaluación de resultados y propuestas de mejora.
- Satisfacción del cliente.
- Gestión de quejas y sugerencias.
- Comunicación aplicada a turismo.
- Trato con el cliente:
 - Comunicación presencial.
 - Comunicación telefónica.
 - Comunicación telemática.
- Tipologías de clientes:
 - Por personalidad.
 - Por actitudes.
 - Clientes difíciles.
- Atención personalizada.
 - Servicio.
 - Orientación.
- Normativa aplicable en España y Unión Europea de protección de consumidores y usuarios.

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

- Procedimientos o instrucciones de trabajo.
- Comunicación interna. Objetivos de la unidad de información o distribución turística.
- Plan estratégico de la empresa.
- Presupuestos.



- Ofimática. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información y distribución turísticas.

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. Respetto a la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local
- 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo de la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local y con respecto a los otros departamentos de la empresa u otros centros a los que esté vinculados (cliente interno)
- 1.3 Adaptarse a la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.4 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
- 1.5 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- 1.6 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 1.7 Compartir los objetivos de la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local y la responsabilidad de trabajo.
- 1.8 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
- 1.9 Comunicarse de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local
- 1.10 Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- 1.11 Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
- 1.12 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

2. Respetto al cliente deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato.
- 2.2 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- 2.3 Comunicarse de forma clara y concisa.

3. Respetto a la deontología profesional deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.4 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de lo planificado.



- 3.5 Respetar los procedimientos y normas internas de la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambiente.
- 3.6 Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
- 3.7 Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- 3.8 Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- 3.9 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
- 3.10 Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

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 UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas, se tienen dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para determinar los recursos necesarios para el funcionamiento de una unidad de información y distribución de la oferta turística del entorno local, en una época estacional determinada. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Determinar los objetivos de la unidad de información o distribución de oferta turística local.
2. Organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- 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 número 1.

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 número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Determinación de objetivos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de los planes generales de la empresa o entidad.- Propuesta de los objetivos específicos para la unidad turística.- Planificación de las opciones de actuación para la consecución de los objetivos fijados.- Evaluación sobre la viabilidad de los planes y acciones de actuación formuladas. <p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido</i></p>



<p><i>Organización del trabajo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de los planes generales de la empresa.- Determinación del tipo de estructura organizativa de la unidad turística.- Determinación de las redes a utilizar para el intercambio de información y cooperación con otros servicios turísticos.- Establecimiento de las funciones y tareas del personal, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia.- Determinación de los puestos de trabajo, las tareas y el perfil profesional del personal dependiente.- Confección de turnos y horarios para el personal del departamento o área de su responsabilidad.- Distribución del trabajo de la unidad entre el equipo humano de su dependencia.- Uso de equipos y programas informáticos específicos del sector. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>

Escala A

5	<i>Para organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística del entorno local, obtiene información de los planes generales de la empresa, determina el tipo de estructura organizativa de la unidad turística, determina las redes a utilizar para el intercambio de información y cooperación con otros servicios o entidades turísticas, establece las funciones y tareas del personal, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia, determina los puestos de trabajo y el perfil profesional del personal dependiente confeccionando los distintos turnos y horarios mediante el uso de equipos y programas informáticos específicos del sector.</i>
4	<i>Para organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística del entorno local, obtiene información de los planes generales de la empresa, determina el tipo de estructura organizativa de la unidad turística, determina las redes a utilizar para el intercambio de información y cooperación con otros servicios o entidades turísticas, establece las funciones y tareas del personal, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia, determina los puestos de trabajo y el perfil profesional del personal dependiente confeccionando los distintos turnos y horarios.</i>
3	<i>Para organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística del entorno local, no obtiene información de los planes generales de la empresa, no determina el tipo de estructura organizativa de la unidad turística, no determina las redes a utilizar para el intercambio de información y cooperación con otros servicios o entidades turísticas, aunque establece las funciones y tareas del personal, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia determinando los puestos de trabajo y el perfil profesional del personal dependiente.</i>
2	<i>Para organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística del entorno local, no obtiene información de los planes generales de la empresa, no determina el tipo de estructura organizativa de la unidad turística, no determina las redes a utilizar para el intercambio de información y cooperación con otros servicios o entidades turísticas, aunque establece las funciones y tareas del personal, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia sin determinar los puestos de trabajo y el perfil profesional del personal dependiente.</i>
1	<i>No organiza el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística del entorno local.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para confeccionar el presupuesto económico del área de su responsabilidad en la unidad de información o distribución de la oferta turística del entorno local, en función de los planes generales de la empresa. Esta situación comprenderá al menos los siguientes aspectos:



1. Determinar los objetivos de la unidad de información o distribución de oferta turística.
2. Calcular los tipos y costes empresariales específicos.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- 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 número 2.

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 número 2, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Determinación de objetivos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de los planes generales de la empresa o entidad.- Propuesta de los objetivos específicos para la unidad turística.- Planificación de las opciones de actuación para la consecución de los objetivos fijados.- Evaluación sobre la viabilidad de los planes y acciones de actuación formuladas. <p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido</i></p>



<p><i>Cálculo de los tipos y costes empresariales.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Establecimiento de las previsiones del departamento o área de su responsabilidad.- Aplicación de técnicas de previsión y presupuestación.- Determinación del procedimiento de seguimiento, revisión y control de los presupuestos anuales.- Elaboración de informes.- Uso de equipos y programas informáticos específicos del sector. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>



Escala B

5	<i>Para efectuar el cálculo de los tipos y costes empresariales del presupuesto económico en la unidad de información o distribución de la oferta turística del entorno local, determina las previsiones del departamento a partir de los datos históricos, aplica las técnicas de previsión y presupuestación estableciendo su cuantificación y periodicidad en función de la estacionalidad, determina el procedimiento de seguimiento, revisión y control de los presupuestos anuales, elabora los informes pertinentes con los resultados del control presupuestario, maneja equipos y programas informáticos específicos del sector.</i>
4	<i>Para efectuar el cálculo de los tipos y costes empresariales del presupuesto económico en la unidad de información o distribución de la oferta turística del entorno local, determina las previsiones del departamento a partir de los datos históricos, aplica las técnicas de previsión y presupuestación estableciendo su cuantificación en función de la estacionalidad, determina el procedimiento de seguimiento, revisión y control de los presupuestos anuales, elabora los informes pertinentes con los resultados del control presupuestario, maneja equipos y programas informáticos específicos del sector.</i>
3	<i>Para efectuar el cálculo de los tipos y costes empresariales del presupuesto económico en la unidad de información o distribución de la oferta turística del entorno local, determina las previsiones del departamento sin tener en cuenta los datos históricos, aplica las técnicas de previsión y presupuestación estableciendo su cuantificación en función de la estacionalidad, determina el procedimiento de seguimiento, revisión y control de los presupuestos anuales, no elabora los informes pertinentes con los resultados del control presupuestario, maneja equipos y programas informáticos específicos del sector.</i>
2	<i>Para efectuar el cálculo de los tipos y costes empresariales del presupuesto económico en la unidad de información o distribución de la oferta turística del entorno local, determina las previsiones del departamento sin tener en cuenta los datos históricos, no aplica las técnicas de previsión y presupuestación estableciendo su cuantificación en función de la estacionalidad, no determina el procedimiento de seguimiento, revisión y control de los presupuestos anuales, no elabora los informes pertinentes con los resultados del control presupuestario, maneja equipos y programas informáticos específicos del sector.</i>
1	<i>No efectúa el cálculo de los tipos y costes empresariales del presupuesto económico en la unidad de información o distribución de la oferta turística del entorno local.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

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

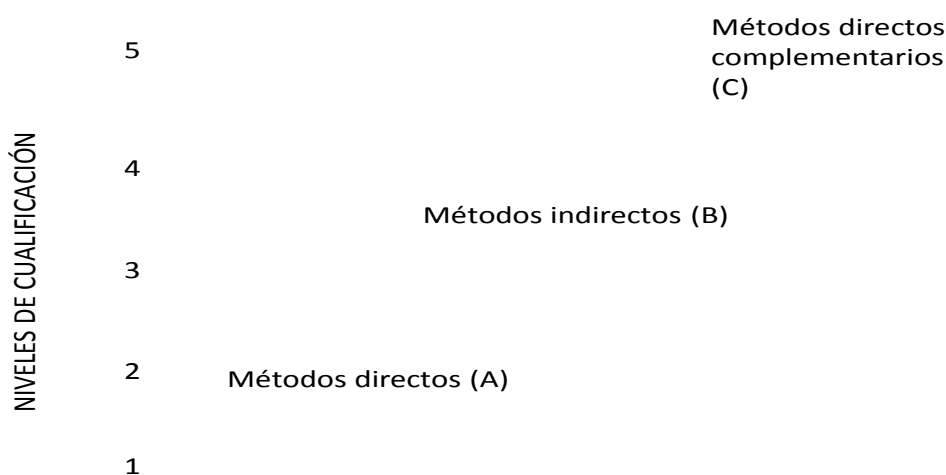
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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.

- Quando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión de unidades de información y distribución turística del entorno local 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 no siempre tiene importancia el dominio de destrezas manuales, 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 las Situaciones Profesionales de Evaluación se hace referencia a “Unidades de Información Turística” entendiéndose como tales a:
- Centros de visitantes.
 - Oficinas municipales de información turística.
 - Oficinas de congresos.
 - Patronatos.
 - Consorcios o cualquier otro ente público, local o autonómico.
- i) Para el desarrollo de las SPE se consideraran las siguientes orientaciones:
- Facilitar el plan general y los datos económicos históricos de la empresa/entidad.
 - Facilitar las normas operativas del establecimiento.
 - Determinar la época estacional para la que se proyecta el plan de actuación.