



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0811_2: Realizar la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL
INMOBILIARIA**

Código: COM650_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 UC0811_2: Realizar la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización.

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 venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización y que se indican a continuación:

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

1. *Promocionar la cartera de inmuebles a comercializar difundiendo entre sus clientes objetivo.*



- 1.1 Elaborar los contenidos de los anuncios inmobiliarios y materiales de comunicación a transmitir en medios no digitales, con ayuda de un programa de presentación y autoedición de textos.
- 1.2 Preparar los contenidos de los anuncios inmobiliarios y materiales de comunicación a transmitir en medios digitales, mediante el uso de aplicaciones específicas.
- 1.3 Distribuir en los puntos de venta los materiales y contenidos promocionales de los inmuebles a comercializar, utilizando técnicas de promoción *online* y *offline*.
- 1.4 Captar a los demandantes posibles de los inmuebles en cartera de utilizando el programa de gestión de relaciones (CRM) de la empresa u otros.
- 1.5 Informar a la dirección de la empresa del desarrollo de los trabajos de comercialización de acuerdo con el procedimiento establecido para ello.
- 1.6 Archivar los datos básicos sobre los clientes potenciales -demandantes de inmuebles- registrándolos en una aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.

2. Identificar las necesidades y capacidades de los clientes potenciales con ayuda del Sistema de Preguntas y Escucha Activa.

- 2.1 Obtener información sobre la capacidad económico-financiera, objetivos, expectativas y otros aspectos del cliente, mediante argumentarios preestablecidos y/o cuestionarios *online*.
- 2.2 Registrar los datos básicos de la demanda del cliente en la ficha de entrada, manual o digital, del sistema de gestión de clientes.
- 2.3 Comparar el listado de las características críticas manifestadas del comprador con las características de los inmuebles disponibles, identificando aquellos que mejor se adapten a sus necesidades.
- 2.4 Comunicar la información de la demanda de compra detectada al equipo de captación de inmuebles, de acuerdo a los medios de comunicación establecidos.

3. Informar al cliente sobre la oferta o cartera de inmuebles adecuados a sus necesidades, aplicando técnicas de atención y comunicación personalizadas.

- 3.1 Seleccionar, de entre los inmuebles disponibles, los que se correspondan con las demandas grabadas en el sistema, utilizando los procesos automáticos del sistema de gestión de inmuebles y/o el comentario personal entre captadores.
- 3.2 Confeccionar un listado con los inmuebles que se adecuan a las peticiones y capacidades expresadas por el demandante, manualmente o con ayuda de la utilidad correspondiente del sistema de gestión de inmuebles.
- 3.3 Presentar al cliente comprador el listado de los inmuebles seleccionados de forma personalizada adjuntando material fotográfico, grabaciones, imágenes u otros documentos.
- 3.4 Resolver las dudas y demandas de información que plantee el cliente potencial, utilizando el medio de comunicación establecido.

4. Obtener la venta o alquiler de un inmueble acordando las condiciones de la operación.

- 4.1 Concertar con el cliente potencial una cita para visitar un inmueble, estableciendo la fecha, día y hora.



- 4.2 Comprobar la disponibilidad y operatividad de todos los elementos materiales necesarios para la celebración de la visita, mediante la verificación de los mismos.
- 4.3 Comprobar la actualización de los datos existentes en la ficha del inmueble a visitar, consultándolo con el captador del mismo y la información contenida en el sistema de gestión de inmuebles.
- 4.4 Preparar el expediente a entregar al cliente-demandante utilizando el modelo y procedimiento establecido en la empresa.
- 4.5 Completar la hoja de visita al inmueble detallando la fecha, día y hora de la misma, así como las personas intervinientes.
- 4.6 Resolver las dudas, objeciones u otras demandas de información del cliente mediante el uso de un argumentario de ventas específico y/o redirigiendo las dudas que sobrepasan su ámbito de responsabilidad a los profesionales adecuados.
- 4.7 Cerrar la operación con el cliente comprador mediante las técnicas de persuasión y negociación.
- 4.8 Preparar la oferta de compraventa o alquiler elaborando detalladamente la hoja de oferta del interesado al vendedor o arrendador del inmueble.

5. Efectuar el seguimiento de las operaciones de la empresa a través del sistema de gestión comercial.

- 5.1 Mantener el contacto con el cliente-demandante con ayuda de la aplicación informática y/o sistema manual de seguimiento.
- 5.2 Archivar la documentación generada a lo largo del proceso de comercialización de los inmuebles utilizando aplicaciones informáticas y/o herramientas de organización del trabajo.
- 5.3 Obtener información sobre los resultados del proceso de relación con los clientes con ayuda del módulo de estadísticas o de consultas que posea la aplicación de gestión.
- 5.4 Informar a la Dirección de la empresa de las mejoras que podrían aplicarse, de acuerdo a los datos obtenidos del proceso de control de clientes.

6. Atender las reclamaciones de los clientes de acuerdo a los criterios y procedimientos establecidos por la organización.

- 6.1 Identificar la naturaleza de la queja o reclamación cumplimentando correctamente la documentación inicial requerida.
- 6.2 Informar al cliente sobre el proceso administrativo de resolución de su queja o reclamación de acuerdo con el protocolo de la empresa establecido.
- 6.3 Registrar la reclamación o queja presentada, archivándola manual o digitalmente.
- 6.4 Identificar las posibilidades y vías de resolución de la reclamación, de acuerdo a los criterios establecidos por la organización.
- 6.5 Resolver la reclamación o queja presentada utilizando, dentro del marco de su responsabilidad, las técnicas de resolución de conflictos.
- 6.6 Remitir al superior jerárquico la reclamación que no pueda resolver el comercial de acuerdo al proceso de comunicación interna establecido en la compañía.

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 UC0811_2: Realizar la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización.

Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Promoción de la cartera de inmuebles a comercializar.

- El diseño del mensaje comercial.
 - Contenido y estructura en la promoción de inmuebles.
 - Definir el mensaje que se quieren transmitir: las características relevantes.
 - Tipos y formatos del mensaje.
 - Visibilidad y percepción del mensaje.
- Medios e instrumentos de promoción.
 - Medios y canales: personales y no personales.
 - El mix de medios en la promoción inmobiliaria.
 - El presupuesto de comunicación de medios.
- Soportes de promoción inmobiliaria.
 - Tipos de soporte: anuncios, cartas, folletos y carteles entre otros.
 - Ventajas y desventajas de cada soporte.
 - Técnicas básicas de elaboración: rotulación, forma y color para folletos y carteles.
 - Aplicaciones informáticas para la autoedición de folletos y carteles publicitarios.
- Los puntos de venta de inmuebles.
 - La agencia.
 - El piso piloto.
 - La red de colaboradores activos.
 - Otros puntos de comercialización de inmuebles: ferias del sector.

2. Identificación de las necesidades y capacidades de los clientes potenciales.

- Detección de necesidades y capacidad del cliente de productos o servicios inmobiliarios.
 - Las necesidades críticas y no críticas en el deseo del cliente.
 - El sistema de preguntas: clases, formas y momentos.
 - Reglas básicas para formular preguntas y calificar a los clientes demandantes.
 - La comprobación de la existencia de inmuebles en la cartera de inmuebles.
 - Detección de la capacidad económica y operativa del cliente.
- Las técnicas de escucha activa.
 - La recepción del mensaje comercial.
 - La conducta de escucha.
 - La comunicación no verbal.

3. Información del cliente sobre la oferta o cartera de inmuebles.

- Presentación del producto inmobiliario.
 - Características, beneficios y ventajas de la oferta.
 - Técnicas de muestra de los inmuebles.
 - Las ayudas a las ventas.
- Argumentación comercial.



- Objeciones en la venta inmobiliaria: concepto y clasificación.
- Los métodos de contraargumentación.
- Prevención de las objeciones.
- Técnicas de tratamiento de objeciones a la venta.
 - Tratamiento de las objeciones de carácter universal.
 - Tratamiento de las objeciones basadas en el importe de la intermediación.
 - Tratamiento de las objeciones basadas en la pretendida falta de eficacia de la intermediación.
 - Tratamiento de las objeciones basadas en la forma de establecer la relación con el propietario.
 - Tratamiento de las objeciones basadas en nuestra imagen de empresa.
 - Tratamiento de objeciones basadas en otros criterios.

4. Obtención de la venta o alquiler de un inmueble.

- Las visitas al inmueble.
 - La confirmación de la cita.
 - Preparación de la entrevista.
 - La realización de la visita al inmueble.
 - La hoja de visita.
 - Los finales de la visita.
 - La comunicación del resultado de la visita.
- Las técnicas de persuasión.
 - Naturaleza, definición.
 - Tipos de persuasión: cognoscitiva, ideológica, comercial.
 - Reglas y procedimientos.
 - Resistencia a la persuasión.
- Las técnicas de negociación.
 - Naturaleza, definición.
 - Tipos de Negociación. Competitiva y cooperativa.
 - Fases de la negociación.
- El cierre de la venta inmobiliaria.
 - Naturaleza, finalidad y características del cierre.
 - Las dos vías al cierre.
 - El miedo al cierre.
 - El cierre anticipado.
 - Otros aspectos del cierre.
- Las técnicas del cierre.
 - Cierre directo.
 - Cierre indirecto.
 - Cierre condicional.
 - Cierre de Rackham/Huthwaite.
 - Otros tipos de cierre.
- Preparación de las condiciones básicas de la oferta de compra.
 - La oferta de compra al propietario.
 - Gestiones posteriores en caso de acuerdo inicial.
 - Complimentación de documentos comerciales y precontratos de operaciones inmobiliarias.

5. Seguimiento y control de las operaciones.

- El marketing de relaciones.
 - Naturaleza. Definiciones.
 - Objetivos del MK de relaciones: Crear, mantener y mejorar.



- Beneficios.
- Momentos de la relación: antes de la venta, en la venta y en la postventa.
- Principios básicos de las relaciones con clientes.
- Calidad de servicio.
- Segmentación de los clientes.
- Refresco de la relación: atención continuada.
- Estrategias de búsqueda de nuevos contactos.
- Estrategias de retención de los contactos ya establecidos.
 - Incentivos de trato personalizado.
 - Incentivos financieros.
 - Incentivos de servicio diferenciado.
 - Incentivos estructurales.
- Herramientas para la gestión de relaciones con el cliente.
 - Los CRMs.
 - Los sistemas de gestión de inmuebles: los módulos de clientes.
 - Otras bases de datos.
- El servicio postventa.
 - El primer año.
 - Después del primer año.

6. Atención de las reclamaciones de los clientes.

- Conflictos y reclamaciones en la venta.
 - Tipología: quejas y reclamaciones.
 - Diferencias y consecuencias.
- Gestión y resolución de reclamaciones.
 - Las hojas de reclamaciones: elementos y cumplimentación.
 - Procedimiento y consecuencias de las reclamaciones.
 - Documentación y pruebas.
 - Las OMIC (Oficinas municipales de información al consumidor).
 - Respuestas y usos habituales en el sector comercial.
 - Resolución extrajudicial de reclamaciones: Ventajas y procedimiento.
- Código deontológico y autorregulación de la comercialización inmobiliaria.
 - Código deontológico europeo.
 - Cartilla de Buenas Prácticas en Inmobiliaria.
 - La prevención de blanqueo de capitales.
 - La información en comercializaciones especiales.

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

- Sistemas de gestión comercial inmobiliaria. Utilidades del sistema. Criterios de uso. Los sistemas de informes periódicos. Tratamiento de los datos básicos de los inmuebles.
- Manual de procedimiento.
- Registro y archivo de la información.
- Manuales y procedimientos de protección al consumidor en el caso de la comercialización inmobiliaria.
- Manuales y procedimientos legales sobre el mercado inmobiliario y sus operaciones.



- La comunicación de la información. Formulas de cortesía y atención personalizada.

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 flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.2 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.3 Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 1.4 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 1.5 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
- 1.6 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa.
- 1.7 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

2. En relación con los usuarios/clientes deberá:

- 2.1 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita con los clientes.
- 2.2 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.3 Saber preguntar aquello que permita conocer las necesidades y capacidades del cliente.
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.5 Orientar al usuario/cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.6 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.7 Adoptar la conducta adecuada en este tipo de situaciones, adoptando una postura asertiva, segura y positiva, mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.2 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.3 Ser capaz de relacionarse con los demás, fácilmente.
- 3.4 Ejercer proactivamente las tareas, manteniendo en cada momento unas formas educadas.

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 UC0811_2: Realizar la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización 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 la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización, en el caso de un cliente potencial que desea arrendar un piso de dos habitaciones en un edificio situado en una zona de clase media, en una pequeña capital de provincia. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Promocionar la cartera de inmuebles en renta.
2. Identificar las necesidades y capacidades del cliente demandante del inmueble.
3. Informar al cliente sobre la oferta de inmuebles adecuados a sus necesidades.
4. Obtener el alquiler del inmueble.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos informáticos, aplicaciones informáticas, bases de datos de inmuebles, dossier de los inmuebles, manuales y procedimientos vigentes, documentación e información legal y económica de uso generalizado en el sector y todos aquellos otros recursos necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.



- 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>
Promoción de la cartera de inmuebles en renta.	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración de los contenidos de los anuncios inmobiliarios y materiales de comunicación a transmitir mediante un programa de presentación y autoedición de de textos.- Captación de los posibles demandantes de los inmuebles a través del programa de gestión de relaciones (CRM) de la empresa.- Archivo de los datos básicos de los clientes potenciales mediante registro en la aplicación informática. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
Identificación de las necesidades y capacidades del cliente.	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de la información.- Registro de la información.- Comprobación de la adecuación de la cartera disponible con las necesidades del cliente. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
Información sobre la oferta de inmuebles adecuados a las necesidades del cliente.	<ul style="list-style-type: none">- Selección de los inmuebles que se correspondan con las demandas solicitadas por los clientes utilizando los procesos automáticos del sistema de gestión de inmuebles.- Presentación al demandante de los inmuebles seleccionados adjuntando material fotográfico, grabaciones imágenes u otros documentos.



	<p>- Resolución de las dudas y demandas de información que pueda plantear el cliente potencial personalmente, aplicando técnicas de comunicación.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
Obtención del alquiler del inmueble.	<p>- Cita con el cliente. - Complimentación de la hoja de visitas. - Cierre de la operación. - Preparación de la oferta de alquiler al arrendador.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>

Escala A

4	<p><i>La identificación de las necesidades y capacidades de los clientes se efectúa obteniendo información completa y detallada sobre la capacidad económica-financiera, objetivos expectativas, deseos u otras del cliente, mediante preguntas y repreguntas, cuestionarios online u otros métodos, registrando los datos del cliente-demandante en el sistema de gestión de inmuebles de la organización, cumpliendo los criterios de confidencialidad de acuerdo a los manuales y procedimientos vigentes, y comprobando la adecuación de la cartera de inmuebles disponibles a las necesidades del cliente-demandante conjuntamente con él y de acuerdo al perfil previamente definido para este, analizando las desviaciones y las posibilidades de reconfiguración del objetivo de alquiler.</i></p>
3	<p><i>La identificación de las necesidades y capacidades de los clientes se efectúa obteniendo información general sobre la capacidad económica-financiera, objetivos expectativas, deseos u otras del cliente, mediante preguntas y repreguntas, cuestionarios online u otros métodos, registrando los datos del cliente-demandante en el sistema de gestión de inmuebles de la organización, cumpliendo los criterios de confidencialidad de acuerdo a los manuales y procedimientos vigentes, y comprobando la adecuación de la cartera de inmuebles disponibles a las necesidades del cliente-demandante de acuerdo al perfil previamente definido para este, analizando las desviaciones y las posibilidades de reconfiguración del objetivo de alquiler.</i></p>
2	<p><i>La identificación de las necesidades y capacidades de los clientes se efectúa obteniendo información errónea sobre la capacidad económica-financiera, objetivos expectativas, deseos u otras del cliente, mediante preguntas y repreguntas, cuestionarios online u otros métodos, registrando los datos del cliente-demandante en el sistema de gestión de inmuebles de la organización, cumpliendo los criterios de confidencialidad de acuerdo a los manuales y procedimientos vigentes.</i></p>
1	<p><i>La identificación de las necesidades y capacidades de los clientes se efectúa obteniendo información errónea sobre la capacidad económica-financiera, objetivos expectativas, deseos u otras del cliente, mediante preguntas y repreguntas, cuestionarios online u otros métodos, registrando los datos del cliente-demandante en el sistema de gestión de inmuebles de la organización sin cumplir los principios básicos de confidencialidad de acuerdo a los manuales y procedimientos vigentes.</i></p>



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

Escala B

4	<i>La obtención del alquiler del inmueble se efectúa concretando todos los detalles para la visita al inmueble, cumplimentado la hoja de visitas acreditando la fecha y hora de la misma, así como las personas intervinientes, con estricta salvaguarda de lo concerniente a datos personales siguiendo los manuales y procedimientos establecidos, cerrando la operación mediante técnicas de persuasión y negociación y elaborando la oferta del interesado al arrendador detallando sus condiciones y demandas.</i>
3	<i>La obtención del alquiler del inmueble se efectúa concretando la información necesaria para la visita al inmueble –lugar, fecha, día y hora-, cumplimentado la hoja de visitas con los datos fundamentales, cerrando la operación mediante técnicas de persuasión y negociación y elaborando la oferta del interesado al arrendador detallando sus condiciones y demandas.</i>
2	<i>La obtención del alquiler del inmueble se efectúa concretando la información necesaria para la visita al inmueble –lugar, fecha, día y hora-, sin cumplimentar ninguna hoja de soporte o control, cerrando la operación mediante técnicas de persuasión y negociación y elaborando la oferta del interesado al arrendador.</i>
1	<i>La obtención del alquiler del inmueble se efectúa concretando la información necesaria para la visita al inmueble –lugar, fecha, día y hora-, sin cumplimentar ninguna hoja de soporte o control, cerrando la operación con grandes dificultades y elaborando la oferta del interesado al arrendador de forma poco clara y precisa.</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.

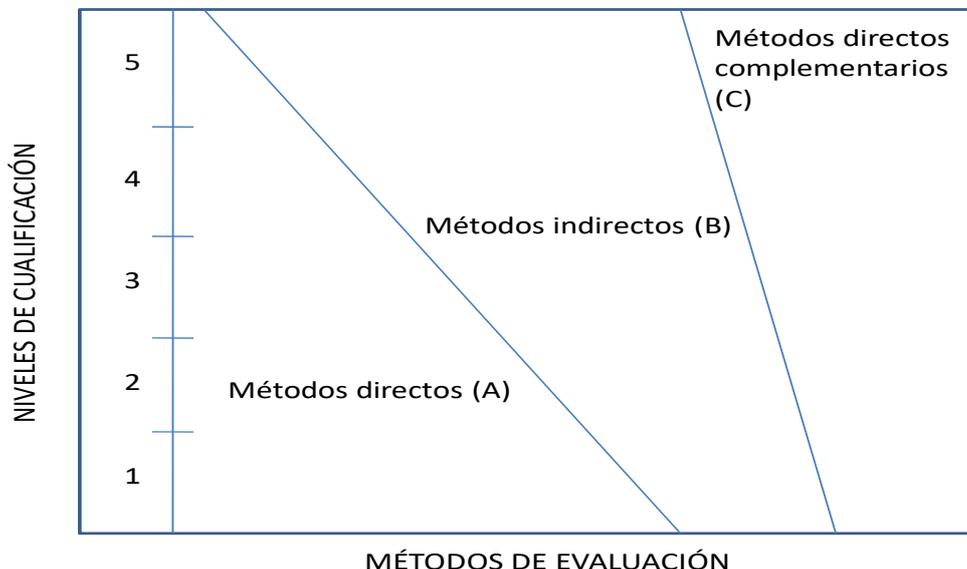
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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 la venta y difusión de productos inmobiliarios 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 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas de comunicación, observación y relación social, 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 comuniquen 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) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores y entornos reales y/o ficticios.

i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias se podrá plantear alguna cuestión relacionada con objeciones por parte del cliente como altos honorarios de intermediación, desacuerdos con los inmuebles seleccionados u otras situaciones, que tendrá que resolver la persona candidata de forma que plantee la situación más adecuada.



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro