



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

**“UC1071\_3: Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GUÍA DE TURISTAS Y VISITANTES**

**Código: HOT335\_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 UC1071\_3: Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos.

### 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 prestación de servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes en el ámbito específico de actuación y en el diseño de itinerarios turísticos y que se indican a continuación:

- 1. Diseñar itinerarios de viaje y rutas, visitas y productos turísticos de interés cultural o natural, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios centros, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y ambiental.***



- 1.1 Obtener información para el diseño de itinerarios de viaje y rutas, visitas, itinerarios o productos turísticos de interés cultural o natural, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios centros, a partir de:
  - La concreción del ámbito territorial y temporal del itinerario.
  - La identificación y consulta de las fuentes de información turística.
  - La síntesis y organización de la información recogida.
  - La programación de los servicios y actividades.
  - La justificación de la viabilidad del itinerario.
- 1.2 Identificar los componentes de la oferta turística y el marco de actuación, especialmente lo relativo a:
  - Los recursos culturales, como históricos, artísticos y otros recursos turísticos en general.
  - Los recursos naturales, sus características, la política ambiental de los espacios naturales y de su entorno y la fragilidad del medio.
  - Los posibles impactos de los visitantes sobre el medio y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.
  - Las nuevas demandas de los visitantes.
  - La infraestructura básica, como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, aulas de interpretación y otros.
  - La infraestructura turística en el entorno, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.
- 1.3 Evaluar las posibilidades de diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos, según la oferta turística, demanda de la entidad organizadora, tendencias del mercado o política de gestión de los espacios naturales, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y ambiental.
- 1.4 Diseñar nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos, a partir del análisis profundo de la zona o espacio natural y adaptándolos:
  - Al entorno objeto de visita,
  - A los objetos divulgativos y lúdicos de la visita,
  - Al aprovechamiento interpretativo de los recursos naturales que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad y de sus políticas de protección ambiental,
  - Al aprovechamiento de sus recursos patrimoniales.
  - Maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos naturales que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad y se realiza considerando su eficacia para la divulgación de los valores de dichos espacios y de sus políticas de protección ambiental.

## **2. Programar los itinerarios de viaje y rutas, visitas y productos turísticos diseñados, determinando los medios necesarios para la prestación del servicio.**

- 1.1 Obtener información sobre el perfil del grupo o turista, ruta o itinerario, transporte, alojamientos, visitas, actividades y proveedores previstos de la documentación relativa a los integrantes del grupo, así como de la documentación del viaje.
- 1.2 Evaluar el grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos del cliente y a las características culturales del entorno, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario de viaje o ruta diseñado por la entidad organizadora.
- 1.3 Determinar los medios necesarios para la prestación del servicio, teniendo en cuenta las condiciones económicas establecidas, relativas a:
  - Información sobre las características del grupo o turista.
  - Información sobre las visitas.
  - Información que se prevé utilizar en el recorrido.



- Medios de difusión previstos.
  - Medios de transporte y demás proveedores de servicios, como restaurantes, museos y otros.
- 1.4 Contactar con los prestatarios de los servicios, asegurándose de que se cumplen las condiciones, precios y plazos previstos, comprobando su idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado, previendo las sustituciones necesarias y recogiendo información sobre las personas de contacto y recepción del grupo en destino.
  - 1.5 Establecer, de común acuerdo con la entidad organizadora, los mecanismos necesarios para la solución de posibles situaciones conflictivas, de modo que se aseguren alternativas sólidas para cada una de las actividades y servicios programados.
  - 1.6 Determinar la información que se suministra al grupo o al turista en particular para la prestación del servicio de guía, acompañamiento y asistencia, adaptándola en función de sus peculiaridades y de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y se cubran las expectativas del cliente.

**3. Prestar el servicio de acompañamiento y asistencia al turista durante el trayecto o estancia del itinerario de viaje y/o ruta contratado, informándole sobre el destino o entorno inmediato de modo que se satisfagan sus expectativas y requerimientos.**

- 1.1 Informar al turista o grupo sobre las características de la prestación del servicio contratado, proporcionándole distinta documentación en la que se describa:
  - Programa del viaje, recorrido o traslado.
  - Lugar y hora de encuentro.
  - Medios de identificación, tanto del turista o grupo de turistas como del acompañante.
  - Información de interés general.
  - Entradas y bonos para excursiones, visitas, espectáculos y demás eventos programados.
  - Documentos de los que deben disponer.
  - Medios para extender quejas sobre la organización del viaje o visita.
- 1.2 Comprobar la presencia de los participantes durante la prestación del servicio, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalcando la importancia de la puntualidad y cumplimiento de los horarios.
- 1.3 Coordinar, con las personas responsables, el embarque de los participantes en el viaje de ida, en el transfer, los cambios de medio de transporte, excursiones y viaje de regreso, teniendo en cuenta, en su caso, los trámites de emigración y aduanas.
- 1.4 Establecer la asignación de los asientos, camarotes o departamentos a los participantes, intentando evitar la separación de personas que viajan juntas y asegurando la equidad de la distribución.
- 1.5 Verificar el embarque y desembarque de equipajes de los miembros del grupo, prestándoles ayuda en las reclamaciones por extravíos para que en todo momento se sientan convenientemente atendidos.
- 1.6 Controlar la coordinación entre los trámites de llegada y salida que afecten a los participantes del viaje, verificando la asignación de habitaciones o asientos, comprobando que los servicios ofertados se ajustan a lo pactado con la entidad organizadora del viaje e intentando satisfacer, en la medida de lo posible, las demandas de los participantes.
- 1.7 Cumplimentar los bonos y demás documentos de viaje con exactitud y asegurando que se ajustan a los servicios contratados para su posterior facturación por la entidad organizadora.



- 1.8 Conducir las actividades de animación durante el trayecto o estancia, teniendo en cuenta el perfil del cliente, el lugar y el momento del día para que se encuentre entretenido en los momentos en que sea preciso.
- 1.9 Informar al turista o grupo en ruta sobre el destino o entorno inmediato, de forma secuenciada, serena y seleccionando el idioma y nivel de comprensión de los participantes, de modo que satisfagan sus requerimientos y expectativas.
- 1.10 Transmitir información de interés general para dar una visión global y sintética del país, región, ciudad o recurso objeto de visita sin perjuicio de la información especializada que presten los guías locales, adaptándola a los requerimientos individuales y, en su caso colectivos, procurando establecer el marco en el que ajustar los restantes servicios de información en destino que vayan a recibir los clientes.
- 1.11 Responder a las preguntas formuladas por los turistas con claridad y corrección, solucionando sus dudas y ampliando la información general cuando así se le requiera.

#### **4. Comercializar actividades facultativas, complementando el programa establecido del itinerario y/o ruta de viaje contratado y en función de los objetivos económicos fijados.**

- 4.1 Obtener información sobre las actividades facultativas para ampliar las posibilidades de disfrute de los participantes, atendiendo a:
  - Los requerimientos y condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora.
  - A las posibilidades del lugar o lugares de destino.
  - A las expectativas de los clientes.
  - El cumplimiento de los objetivos económicos fijados.
- 4.2 Informar a los participantes del grupo en ruta de la oferta de las actividades facultativas seleccionadas, habiendo evaluado previamente la oferta disponible, los proveedores y los precios.
- 4.3 Establecer programas alternativos de carácter voluntario para los no participantes en las actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y el grado de adecuación para su disfrute.
- 4.4 Explicar a los integrantes del grupo las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, ya sean las establecidas previamente o las que establezca el propio acompañante del grupo.
- 4.5 Determinar las tarifas de las actividades complementarias en función del número de participantes, informándoles de las mismas y de los medios de pago disponible.
- 4.6 Efectuar la liquidación de lo obtenido por las actividades complementarias, según el procedimiento establecido.
- 4.7 Acompañar e informar a los integrantes del grupo que voluntariamente hayan participado en la actividad facultativa, atendiendo a sus demandas, posibilitando su conocimiento del entorno y solucionando, en su caso, los imprevistos.

#### **5. Dirigir el desarrollo del itinerario y/o ruta concertado por el turista o grupo, cumpliendo el programa y/o las directrices de gestión de los espacios naturales.**

- 5.1 Verificar el cumplimiento del programa previsto del itinerario, ruta, visita o servicio en el que ejerce su función de guía, acompañante o asistente, constantemente, comprobando:
  - El itinerario o ruta que se está realizando.



- Los servicios de transporte, alojamiento, restauración, guía de turismo y otros contratados, así como sus condiciones de prestación.
  - Las visitas y otras actividades programadas.
  - Los horarios y festividades que incidan en la apertura o cierre de los centros de interés turístico.
- 5.2 Exigir las garantías necesarias a los proveedores para mantener la seguridad del grupo en los momentos en que sea preciso, evitando extravíos, accidentes y situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas.
- 5.3 Explicar a los visitantes las pautas de comportamiento en espacios naturales protegidos y las razones de su preservación, de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los visitantes y concienciándolos acerca de su fragilidad.
- 5.4 Conducir a los visitantes por la ruta o itinerario programado, con el fin de minimizar el impacto sobre el entorno natural, garantizando su preservación y sostenibilidad.
- 5.5 Controlar la puntualidad, el aprovechamiento del tiempo disponible, el cumplimiento de las reglas establecidas y la adaptabilidad a las circunstancias imprevistas, para alcanzar los objetivos establecidos en todo momento, solucionando posibles incidencias y evitando dificultades.
- 5.6 Ejecutar las actividades de la programación contratada del itinerario, ruta, visita o servicio en el que se ejerce su función de guía, acompañante o asistente adoptando, con flexibilidad en caso de situaciones imprevistas, las medidas oportunas que procuren la satisfacción del cliente e informando cuanto antes al responsable de la entidad organizadora.
- 5.7 Solucionar las incidencias interpersonales del grupo que puedan surgir a lo largo del trayecto, itinerario o visita con eficacia y profesionalidad adoptando, en su caso, una actitud mediadora y conciliadora entre partes.

**6. *Evaluar la calidad de los servicios prestados, propios y ajenos, de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes, para la incorporación de mejoras en futuras prestaciones.***

- 6.1 Comunicar a la entidad organizadora del servicio o gestora del espacio natural, la información directa de los clientes y sus expectativas, así como las condiciones potencialmente adversas a la calidad, efectuando sugerencias de mejora con respecto a futuros programas para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los clientes.
- 6.2 Evaluar el grado de adecuación de la prestación de los servicios a las condiciones establecidas o comunicadas a los visitantes y acordadas con el cliente, valorando su grado de consecución.
- 6.3 Atender las quejas o reclamaciones de los clientes, turistas y visitantes con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para facilitar su resolución.
- 6.4 Evaluar el grado de satisfacción de los clientes y el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos durante la prestación del servicio de guía, acompañamiento o asistencia a turistas y visitantes, gestionando la información que se obtiene al aplicar los métodos establecidos, como encuestas, cuestionarios de calidad y otros.
- 6.5 Gestionar la información generada durante la prestación de los servicios propios y ajenos, con el fin de:
- Proporcionar a la entidad contratante un informe sobre los resultados del servicio.
  - Enriquecer sus conocimientos y recursos para mejorar sus servicios en futuras prestaciones.



**7. Prestar auxilio y asistencia sanitaria básica en situaciones de emergencia a los integrantes del grupo para el que se prestan los servicios de guía turístico, en función de la situación concreta que se esté produciendo.**

- 7.1 Delimitar en caso de accidente o en situaciones de emergencia un entorno seguro para el accidentado y acompañante, con el objetivo de prevenir riesgos mayores.
- 7.2 Comunicarse con el accidentado, si es posible, recabando así información sobre su estado y las causas del accidente.
- 7.3 Efectuar el aviso urgente al servicio de emergencias y la consulta sobre las medidas que se deben aplicar como respuesta a la situación concreta que se esté produciendo, según el procedimiento o protocolo establecido.
- 7.4 Determinar los procedimientos de intervención y su secuenciación, efectuando una previa valoración de la persona accidentada.
- 7.5 Disponer al accidentado en la posición requerida para el tipo de intervención a efectuar, atendiendo a los objetivos básicos de máxima comodidad y mínimo riesgo.
- 7.6 Aplicar técnicas de soporte vital básico y primeros auxilios, en función de la situación concreta que se esté produciendo.

Desarrollar las actividades:

- Asumiendo los parámetros de calidad establecidos por la entidad organizadora del viaje, o por la gestora del espacio natural, como mínimos en el diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos en espacios naturales y a su preservación y a la generación de recursos económicos.
- Asistiendo al turista individual o grupo, para que se sienta acompañado, seguro y convenientemente atendido, dando respuesta ante todo tipo de imprevistos y en situaciones de emergencia atendiendo, en la medida de lo posible, al accidentado y familiares.
- Aplicando las normas básicas de protocolo, atención al cliente y convivencia, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.
- De forma que su actitud refuerce la transmisión del respeto por el patrimonio natural y asegurando su presencia en los lugares y momentos adecuados, solucionando los imprevistos con prontitud y eficacia.

**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 UC1071\_3 Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos.

**1. Diseño de itinerarios de viaje y rutas, visitas y productos turísticos de interés cultural o natural, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios centros.**



- La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada.
- La oferta turística. Componentes de la oferta turística.
- Oferta y comportamiento de la demanda turística española:
  - Destinos.
  - Productos asociados.
- Oferta y comportamiento de la demanda internacional:
  - Destinos relevantes.
  - Productos asociados.
- Principales destinos turísticos nacionales e internacionales.
- Composición del producto turístico de base territorial:
  - Recursos de atracción.
  - Infraestructuras y estructuras.
  - Servicios.
  - Actividades complementarias.
- Infraestructura básica:
  - Accesos.
  - Abastecimientos.
  - Transportes.
  - Señalización.
  - Aulas de interpretación, otros.
- Infraestructura turística en el entorno:
  - Alojamientos.
  - Servicios de restauración.
  - Oferta recreativa y otros.
- Diseño de itinerarios de viaje y de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios naturales para agencias de viajes, otros operadores o clientes.
- Diseño de itinerarios de viaje:
  - Elementos de la programación.
  - Búsqueda, interpretación y tratamiento de la información y documentación.
  - Identificación de la documentación de viaje.
  - Tendencias en la demanda de itinerarios de viaje.
  - Posibilidades actuales y futuras de diseño de otros itinerarios de viaje.
  - Peculiaridades de la organización de actividades facultativas.
  - Coordinación de los servicios.
  - Comercialización del producto diseñado.
- Diseño de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios naturales:
  - Recursos culturales, como históricos, artísticos y otros espacios.
  - Recursos naturales.
  - Otros recursos turísticos en general.
  - Infraestructura básica, como accesos, abastecimientos, transportes y otros.
  - Infraestructura turística, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.
  - Diseño y adaptación de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios y recursos naturales.

## **2. Programación de los itinerarios de viaje y rutas, visitas y productos turísticos diseñados.**

- Información de interés general para itinerarios de viaje:
  - Búsqueda.
  - Interpretación.
  - Tratamiento de información y documentación de interés general.





- Requerimientos y condiciones de proveedores:
  - Lugar de destino.
  - Expectativa de clientes.
  - Objetivos económicos.
- Adaptación de la información a distintos perfiles de visitantes.

### **3. Prestación del servicio de acompañamiento y asistencia al turista durante el trayecto o estancia del itinerario de viaje y/o ruta contratado.**

- Tramites de emigración y aduanas.
- Desarrollo de la visita, ruta o itinerario turístico.
- Derechos de viajero.
- Dinámica de grupos en la animación.
- Técnicas de comunicación.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Gestión del imprevisto.
- Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas.
- Normas internacionales, comunitarias, estatales y autonómicas.
- Divisas, cambio, cupos y trámites aduaneros.
- Derechos de viajero.
- Seguros de viajes:
  - Definición.
  - Prestaciones.
  - Normativa internacional aplicable.
- Consulados y embajadas:
  - Funciones.
  - Servicios que prestan.
- El desarrollo de la visita, ruta o itinerario turístico:
  - Presentación.
  - Salidas en medios de transporte.
  - Salida del hotel.
  - Llegada al aeropuerto de destino.
  - Llegada al hotel.
- Relaciones con la agencia, operador turístico u organizador de la visita, ruta o itinerario.
- Métodos para organizar el tiempo y controlar al grupo.
- Peculiaridades de la organización y venta de actividades facultativas.

### **4. Comercialización de actividades facultativas.**

- Búsqueda, interpretación y tratamiento de información de las actividades complementarias:
  - Requerimientos.
  - Condiciones de proveedores.
  - Lugar de destino.
  - Expectativa de clientes.
  - Objetivos económicos.
- Diseño de programas alternativos.
- Información relativa a:
  - Programa.
  - Lugar y hora de encuentro.
  - Medios de identificación, tanto del turista o grupo de turistas como del acompañante.
  - Información de interés general.



- Entradas y bonos para excursiones, visitas, espectáculos y demás eventos programados.
- Documentos de los que deben disponer.
- Medios para extender quejas sobre la organización del viaje o visita.
- Entidad organizadora.
- Normas de los lugares a visitar.
- Estimación de tarifas de nuevas actividades complementarias.
- Cobro de las actividades complementarias.

##### **5. Dirección del desarrollo del itinerario y/o ruta concertado por el turista o grupo.**

- Espacios naturales.
- Espacios naturales protegidos.
- Visita, ruta o itinerario turístico en los espacios naturales:
  - Elementos de la programación
  - Descripción y aplicación.
- Identificación de los componentes de la oferta:
  - Espacios y recursos naturales.
- Infraestructura básica:
  - Accesos.
  - Abastecimientos.
  - Transportes.
  - Otros.
- Pautas de comportamientos en espacios naturales protegidos.

##### **6. Evaluación de la calidad de los servicios prestados, propios y ajenos, de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes.**

- Sistemas de calidad.
- Participación en la mejora de la calidad de los servicios de asistencia, acompañamiento y guía turísticos
- Gestión de la calidad total:
  - La calidad en los servicios.
  - Atributos y dimensiones de la calidad en los servicios de guía, asistencia y acompañamiento turísticos.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Directrices y normas. Estándares de servicio.
- Los indicadores de calidad:
  - Toma y registro de datos.
  - Cuestionarios de satisfacción del cliente.
  - Técnicas de elaboración de informes y evaluación de la calidad.

##### **7. Prestación de auxilio y asistencia sanitaria básica en situaciones de emergencia de los integrantes del grupo para el que se prestan los servicios de guía turístico.**

- Terminología médico – sanitarias de utilidad en primeros auxilios.
- El primer interviniente:
  - Actitudes.
  - Funciones.
  - Responsabilidad legal.
  - Riesgos.
  - Protección.
- Actuación del primer interviniente: soporte vital básico.



- Valoración del accidentado.
- Atención inicial a emergencias más frecuentes.
- Técnicas de transporte de un enfermo repentino o accidentado.
- El botiquín de primeros auxilios.
- Comunicación asistente-accidentado y asistente-familia.
- Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia.
- Técnicas de primeros auxilios.

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

- Área de trabajo: a un ámbito territorial de carácter autonómico, provincial, insular o local.
- Servicios turísticos de guía y animación.
- Prestación del servicio de guía, acompañamiento y asistencia.
- Medios de transporte.
- Instalaciones de los prestatarios de servicios turísticos.
- Medios y equipos ofimáticos.
- Equipos de sonidos y audiovisuales.
- Protocolos de actuación en situaciones de emergencia.
- Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la actividad de acompañamiento y guía de turistas:
  - Elementos y tipos de comunicación.
  - Dificultades y barreras en la comunicación.
  - Comunicación verbal y no verbal en público.
- Aplicación de técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos.
- Adaptación del mensaje según el perfil del receptor.
- Protocolo básico y normas de comportamiento.
- Uso y manejo de la voz: entonación, dicción y claridad.
- Uso de equipos de megafonía en espacios abiertos y cerrados.
- Solución de incidencias y toma de decisiones en el desarrollo de la actividad:
  - Prevención de situaciones conflictivas.
  - Resolución de incidencias.
  - Toma de decisiones en grupo.
  - La gestión del imprevisto.
- Técnicas para no perder la calma en situaciones de estrés o trabajo bajo presión.
- Técnicas para calmar personas en situaciones de histeria individual o colectiva.
- Técnicas de mejora de actitudes en situaciones límite.
- La gestión de las quejas y reclamaciones.
- Dinamización, animación y guía de grupos turísticos:
  - Los grupos: tipos.
  - Niveles de funcionamiento: principales roles en el seno del grupo.
- Dinámica de grupos en la animación:
  - De dinámica de grupos para grandes y pequeños grupos y para los distintos niveles de funcionamiento y etapas de desarrollo grupal.
- Manejo de grupos en entornos urbanos, interior de monumentos, entornos rurales, espacios naturales o parques nacionales.
- Normativa turística aplicable: europea, estatal y autonómica.



## a) 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. Respeto a la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa turística así como por el conocimiento de la organización.
- 1.2 Hacer suyo el sistema organizacional del trabajo personal y su proceso productivo.
- 1.3 Adaptarse a la empresa del sector turístico, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.4 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
- 1.5 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales vinculados a las actividades turísticas.
- 1.6 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- 1.7 Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
- 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.

### 2. Respeto al cliente deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con cualquier tipología del cliente.
- 2.2 Demostrar la capacidad de causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Demostrar cordialidad y amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- 2.4 Tratar al cliente y proveedor del servicio turístico con cortesía, respeto y discreción.
- 2.5 Comunicarse de forma clara y concisa.
- 2.6 Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- 2.7 Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

### 3. Respeto 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 Mostrar confianza en sí mismo.
- 3.4 Orientación al logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior.
- 3.5 Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- 3.6 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.7 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de lo planificado.



- 3.8 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambiente.
- 3.9 Demostrar un buen hacer profesional.
- 3.10 Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.
- 3.11 Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- 3.12 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

## **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 “UC1071\_3 Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos”, 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 prestar el servicio de acompañamiento y asistencia a un grupo determinado de turistas y visitantes durante el itinerario previamente programado de un viaje y ruta y/o visita de interés cultural o natural en su ámbito de actuación. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Diseñar el programa y la planificación del itinerario del viaje y ruta y/o visita de interés cultural o natural.
2. Programar los itinerarios del viaje y ruta y/o visita.
3. Prestar información durante el trayecto o estancia del itinerario de viaje y/o ruta contratado.



#### 4. Comercializar las actividades facultativas.

##### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo alguna 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**

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>Diseño del programa y planificación del itinerario.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Búsqueda de información.</li><li>- Identificación de los componentes de la oferta turística y el marco de actuación.</li><li>- Evaluación de las posibilidades de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos.</li><li>- Diseño del itinerario, ruta, visita o productos turísticos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i></p>
<i>Programación del itinerario.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de información sobre el perfil del grupo o turista, ruta o itinerario, alojamientos, visitas, actividades y proveedores.</li><li>- Evaluación de los servicios en función de los requerimientos del cliente y las características del entorno.</li><li>- Determinación de los medios para la prestación del servicio.</li><li>- Contacto con los prestatarios de los servicios.</li><li>- Establecimiento de acuerdo común con la empresa organizadora para la solución de situaciones conflictivas.</li><li>- Determinación de la información a transmitir al grupo o</li></ul>



	<p>turista.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i></p>
<p><i>Prestación de información durante el trayecto o estancia.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Transmisión de información al grupo.</li><li>- Comprobación de la presencia de los participantes durante el servicio.</li><li>- Coordinación de viajes, embarques y asignación de asientos, camarotes o departamentos.</li><li>- Control de los trámites de llegada y salida de los turistas.</li><li>- Conducción de las actividades de animación.</li><li>- Transmisión de información de interés general.</li><li>- Respuesta a las dudas y preguntas de los turistas o visitantes.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Comercialización de las actividades facultativas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Búsqueda de información.</li><li>- Transmisión de información sobre las actividades facultativas.</li><li>- Establecimiento de programas alternativos de carácter voluntario.</li><li>- Explicación de las normas de las actividades facultativas.</li><li>- Establecimiento de las tarifas de las actividades facultativas y liquidación de las mismas.</li><li>- Respuesta a las dudas y preguntas de los turistas o visitantes.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</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>Secuencia ordenadamente las fases para prestar información durante el trayecto o estancia del itinerario de viaje y/o ruta concertado con un grupo de turistas o visitantes para el que presta el servicio de acompañamiento y asistencia, transmite información del servicio, comprueba en todo momento la presencia de los participantes; coordina los posibles viajes, embarques o cambios surgidos y asigna los asientos, camarotes o departamentos; controla los trámites de llegada y salida de los clientes, verificando la asignación de habitaciones o asientos; comprueba que la prestación de los servicios satisface las demandas de los participantes, conduce la actividad aplicando las técnicas de animación y dinamización de grupo mientras transmite información de interés general y responde a las dudas y preguntas planteadas por los turistas o visitantes.</i>
4	<i>Secuencia ordenadamente las fases para prestar información durante el trayecto o estancia del itinerario de viaje y/o ruta concertado con un grupo de turistas o visitantes para el que presta el servicio de acompañamiento y asistencia, transmite información del servicio, comprueba en todo momento la presencia de los participantes; coordina los posibles viajes, embarques o cambios surgidos y asigna los asientos, camarotes o departamentos; controla los trámites de llegada y salida de los clientes, verificando la asignación de habitaciones o asientos; comprueba que la prestación de los servicios satisface las demandas de los participantes, conduce la actividad aplicando las técnicas de animación y dinamización de grupo mientras transmite información de interés general.</i>
3	<i>Secuencia ordenadamente las fases para prestar información durante el trayecto o estancia del itinerario de viaje y/o ruta concertado con un grupo de turistas o visitantes para el que presta el servicio de acompañamiento y asistencia, transmite información del servicio, no comprueba en todo momento la presencia de los participantes; no coordina los posibles viajes, embarques o cambios surgidos aunque sí asigna los asientos, camarotes o departamentos; controla los trámites de llegada y salida de los clientes, verificando la asignación de habitaciones o asientos; no comprueba que la prestación de los servicios satisface las demandas de los participantes, conduce la actividad aplicando las técnicas de animación y dinamización de grupo mientras transmite información de interés general</i>
2	<i>Secuencia ordenadamente las fases para prestar información durante el trayecto o estancia del itinerario de viaje y/o ruta concertado con un grupo de turistas o visitantes para el que presta el servicio de acompañamiento y asistencia, transmite información del servicio, no comprueba en todo momento la presencia de los participantes; no coordina los posibles viajes, embarques o cambios surgidos aunque sí asigna los asientos, camarotes o departamentos; no controla los trámites de llegada y salida de los clientes; no comprueba que la prestación de los servicios satisface las demandas de los participantes, no aplica las técnicas de animación y dinamización de grupo mientras transmite información de interés general</i>
1	<i>No informa durante el trayecto o estancia del itinerario de viaje y/o ruta concertado con un grupo de turistas o visitantes para el que presta el servicio de acompañamiento y asistencia.</i>

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





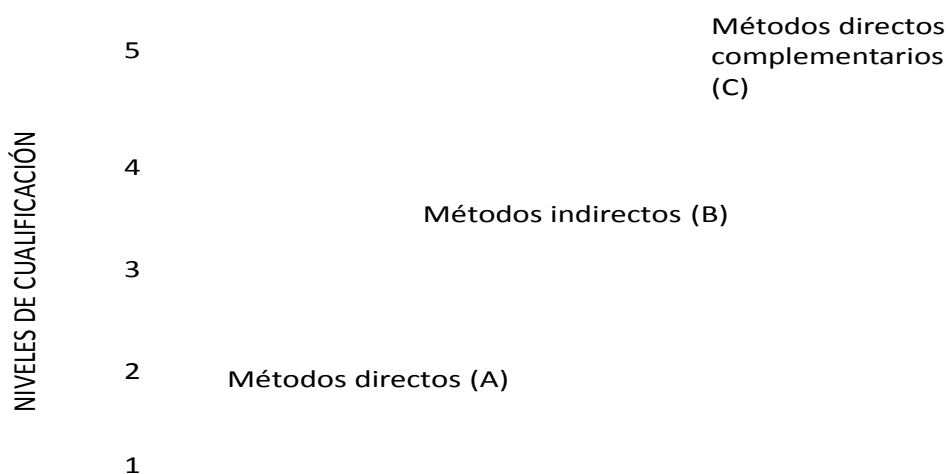
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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.

### 1.1. 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.

## 1.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la prestación de servicios de acompañamiento y asistencia en el ámbito específico de actuación a turistas y visitantes y en el diseño de itinerarios turísticos 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 la Situación Profesional de Evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
- Facilitar la información necesaria sobre el patrimonio histórico-cultural, bienes de interés cultural y espacios naturales del ámbito de actuación.
  - Facilitar información sobre:
    - Las características del grupo de turistas a quien va dirigida la prestación del servicio de acompañamiento y asistencia.
    - Los posibles destinos turísticos del ámbito de actuación.
  - Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso como puede ser el prestar auxilio y asistencia básica a algún componente del grupo en una situación de emergencia concreta.