



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1074_3: Gestionar información turística”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: PROMOCIÓN TURÍSTICA LOCAL E INFORMACIÓN AL VISITANTE

Código: HOT336_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 UC1074_3 Gestionar información turística.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la obtención y gestión de información turística del entorno local, y que se indican a continuación:

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



1. Gestionar la información seleccionada de interés turístico sobre el entorno local, en función de las expectativas del cliente y de los objetivos previstos de la entidad.

- 1.1 Localizar la información de interés sobre el entorno local para llevar a cabo la elaboración de materiales de promoción turística, adaptándose a los requerimientos y necesidades de los clientes y a los objetivos del centro o de la planificación del destino.
- 1.2 Seleccionar las fuentes de información para la obtención de los datos necesarios sobre el entorno local, en función de su fiabilidad, periodicidad, continuidad y grado de elaboración.
- 1.3 Diseñar los soportes necesarios para la recogida de información de utilidad del destino y su área de influencia, de forma que faciliten la consecución de los fines para los que se crean y la actualización, registro y archivo de la información obtenida.
- 1.4 Archivar la información, de acuerdo a las normas establecidas, clasificándola de forma que permanezca fácilmente accesible y facilite su explotación en función de los objetivos y/o públicos a los que vaya destinada.
- 1.5 Actualizar los datos procedentes de las distintas fuentes de información seleccionadas, de forma periódica y disponiendo así, en todo momento, de información fiable.
- 1.6 Disponer la información procesada en soportes de difusión, permitiendo su conocimiento y utilización, tanto hacia el interior como hacia el exterior del centro informativo, adaptándola de forma que responda a los objetivos y tipología del centro de información de que se trate en cada caso y a los distintos segmentos de potenciales clientes y clientes reales a los que se dirige la actividad.
- 1.7 Intercambiar la información procesada entre redes de centros o servicios de información turística, utilizando los soportes de difusión normalizados.

2. Planificar las actividades a ofertar en un centro de información turística, en función de las características del entorno local, de las demandas de los clientes y de los objetivos previstos.

- 2.1 Obtener información de la planificación turística del destino, empleándola para adaptar el servicio a las características del entorno local, a las demandas de los clientes y a los objetivos previstos.
- 2.2 Fijar los objetivos de carácter particular del centro de información turística en el marco de la planificación general de la entidad, en función de las necesidades de los clientes y del carácter informativo y promocional del servicio turístico ofertado.
- 2.3 Identificar el perfil de los usuarios actuales y potenciales del servicio, adaptando así las actividades y servicios ofertados a sus demandas.
- 2.4 Elaborar los programas de actuación del centro de información turística, en función de los recursos disponibles y teniendo en cuenta las necesidades detectadas y la estacionalidad característica de la actividad.
- 2.5 Efectuar la recogida y el archivo de datos en los soportes previstos para el seguimiento de la actividad del centro de información turística, siguiendo los procedimientos establecidos.
- 2.6 Establecer los elementos de control para las actividades programadas en el centro de información turística, a partir de los indicadores establecidos, proponiendo o, en su caso, adoptando las medidas correctivas oportunas y las innovaciones que demanda el mercado.



3. Prestar los servicios específicos del centro de información turística, organizando los recursos necesarios y adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse o a las condiciones particulares del entorno local.

- 3.1 Determinar los espacios, mobiliario y equipamiento necesarios para la prestación del servicio del centro de información turística, en función de criterios que faciliten una mejor atención a los usuarios, tanto en el caso de instalaciones estables como temporales.
- 3.2 Planificar las necesidades de inversión, reposición, gestión de permisos, señalización y, en su caso, almacenamiento, transporte y desmontaje de los recursos necesarios para la prestación del servicio turístico, siguiendo los procedimientos establecidos y adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse o a las condiciones particulares del entorno local.
- 3.3 Distribuir el personal del centro de información turística en los programas que se ejecuten, de forma que se asegure que todos los turnos y programas quedan atendidos y procurando además, la motivación del personal y la adecuación de sus perfiles a los programas que se abordan.
- 3.4 Inventariar, en el caso de existir, los uniformes y herramientas complementarias de identificación y trabajo del personal, planificando su reposición y distribución.
- 3.5 Disponer la señalización interna y externa de los accesos a los puntos de información y su ubicación, de forma que estén claramente visibles.
- 3.6 Planificar la contratación de suministros y servicios, tales como telefonía, accesos a Internet, acometidas de luz y agua, servidor de la web, limpieza, rotulación y otros, teniendo en cuenta las necesidades propias del centro de información turística, de la actividad y de la estacionalidad que le es característica.
- 3.7 Establecer el procedimiento de difusión de la información del centro turístico, de forma que permita activar su utilización por parte de los potenciales usuarios y distribuidores colaboradores.
- 3.8 Determinar la organización y gestión del almacén y/o almacenes o centros de distribución implicados en la prestación de servicios del centro de información turística, de forma que permita una pronta localización individualizada de los materiales, según las necesidades del punto de información individual y una ágil distribución a los puntos de información dependientes.

4. Asesorar a los clientes sobre la información turística solicitada del entorno local y en la formulación de posibles quejas o reclamaciones.

- 4.1 Recibir a los clientes, visitantes y residentes, en el centro de información turística, con amabilidad, aplicando normas de cortesía y técnicas de acogida y utilizando los distintivos para la identificación personal en el caso de atención directa en los puntos de información.
- 4.2 Determinar las vías o canales para la atención y satisfacción de demandas de información y asesoramiento previas a la realización del viaje: página web, teléfono, correo postal, fax o correo electrónico, garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.
- 4.3 Atender las peticiones y solicitudes de información de los clientes, utilizando todo tipo de medios para su transmisión, de forma objetiva, clara y adaptándola a los distintos tipos de usuarios del servicio.
- 4.4 Tramitar las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los clientes, asumiendo aquéllas cuya solución sea posible, informando a los usuarios del servicio



acerca de las instancias a qué deben dirigirse en caso de imposibilidad de resolución o ausencia de competencia y procediendo a la documentación y archivo de las mismas.

4.5 Tramitar las solicitudes de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística, con la mayor brevedad posible.

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 UC1074_3: “Gestionar información turística. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Selección de información de interés turístico sobre el entorno local.

- Fuentes de información turística.
 - identificación,
 - valoración,
 - clasificación.
- Tipos de información a obtener y procesar.
- Técnicas de:
 - registro,
 - archivo,
 - actualización de información turística.
- Sistemas y medios para la localización y obtención de la información turística.
- Soportes de la información:
 - papel,
 - electrónico.
- Sistemas de archivo:
 - banco,
 - bases de datos.
- Intercambio de información entre centros y redes de información: retroalimentación.
- Circulación y distribución de la información dentro del Centro de información y otros sistemas de información no formales en el destino.
- Informática y tecnologías de la información aplicadas a los centros de información turística:
 - búsqueda,
 - almacenaje
 - difusión de la información.
- Webs y portales turísticos.
- Información e interpretación del patrimonio cultural y natural del entorno local.
- Recursos y servicios del destino turístico.
- Necesidades y expectativas de los distintos segmentos de mercado.
- Medios interpretativos:
 - medios personales: visitas guiadas,



- medios no-personales: Ediciones, material expositivo, exposiciones, entre otras.

2. Planificación de las actividades a ofertar en un centro de información turística.

- Planificación, programación, control y evaluación.
- Bancos y bases de datos.
- Análisis de datos obtenidos a través de los indicadores establecidos.
- Objetivos generales del servicio de información turística:
 - Información previa al viaje: promoción del destino y atención a las necesidades del viajero,
 - Atención e información durante la estancia,
 - Atención e información directa,
 - Información gratuita e información de pago.
- Coordinación con otros agentes turísticos del destino.
- Visitas guiadas.
- Tipología - Call centers - Centrales de reserva: comercialización del destino y su oferta.
- Elaboración de estadísticas.
- Sondeo y prospección de las nuevas demandas y hábitos viajeros.
- Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística.
- Publicaciones turísticas.
- Internet.
- Medios de comunicación.
- Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística.
- Técnicas de difusión y marketing electrónico.
- Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico.

3. Prestación de los servicios propios del centro de información turística.

- Planificación de las necesidades:
 - inversión,
 - reposición
 - de señalización,
 - de almacenamiento,
 - de transporte, entre otras.
- Procedimientos para la difusión del Centro de Información Turística.
- Organizar y gestionar el almacén/es necesarios para la distribución de materiales necesarios para la prestación de servicios de centros de información turística.
- Recursos humanos:
 - Perfiles y funciones del personal,
 - Información presencial, telefónica, de calle, guías, entre otros.
- Recursos materiales:
 - Tipos de instalaciones: Centros permanentes, Centros y puntos de información estacionales.
 - Organización del espacio: zona de prestación del servicio, de consulta, de auto información, entre otras.
- Gestión administrativa:



- Documentos,
- Seguros de viajes visados, divisas y documentación bancaria.

4. Información turística del entorno local y sobre la formulación de posibles quejas o reclamaciones.

- Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística.
- Técnicas protocolo e imagen personal.
- Personalización de la atención y acogida.
- Tipología de clientes:
 - Visitantes (turistas y excursionistas).
 - Clientes internos (oferta del destino y población local).
- Tratamiento administrativo de reclamaciones y quejas.
- Atención y asesoramiento al público por distintas vías en sus demandas de información, reclamaciones o quejas presentadas.

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

- Mobiliario de oficina especialmente adaptado a las características del servicio. Material de oficina diverso.
- Pupitres de información para lugares estratégicos. Expositores de material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta. Impresos y documentos administrativos. Documentación informativa.
- Información, especialmente del entorno local y en todo tipo de soportes, sobre mercados, destinos, productos, recursos y servicios turísticos, planos y mapas.
- Informes de evaluación del servicio prestado.
- Centros de información turística del entorno local.
- Actividades o servicios a ofertar en el centro de información turística.
- Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea.
- Informática aplicada a los Centros de información turística.
- Usuarios: Clientes, visitantes y residentes.
- Técnicas de difusión y marketing electrónico: Medios y equipos ofimáticos con conexión a Internet, teléfono, fax y correo electrónico, entre otros.
- Informática aplicada a los Centros de información turística.
- Centros o redes de centros de información turística.
- Legislación en materia de protección al usuario.
- Redes de centros y servicios de información turística.

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. Respecto a la empresa:

- 1.1. Demostrar interés y compromiso por la empresa y por el centro de información turística, así como por el conocimiento de la organización.
- 1.2. Adaptarse a la empresa, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3. Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales del sector turístico.
- 1.4. Compartir los objetivos del centro de información y distribución turística y la responsabilidad de trabajo.
- 1.5. Comunicarse de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en el centro de información y en la empresa.
- 1.6. Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la gestión del centro de información turística.
- 1.7. Supervisar que la atención al cliente y la gestión de quejas y reclamaciones sea la correcta.
- 1.8. Motivar al personal a su cargo, delegando funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad en el centro de información turística.
- 1.9. Proponer mejoras para conseguir llevar a cabo una gestión innovadora del centro de información turística.

2. Respecto al cliente:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato durante el desarrollo de su actividad profesional.
- 2.2 Capacidad de causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.

3. Respecto a la deontología profesional:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de lo planificado.
- 3.3 Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

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 UC1074_3: Gestionar información turística 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 seleccionar información turística del entorno local para su uso en un Centro de Información Turística. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar el proyecto del servicio turístico a ofertar.
2. Elaborar el diseño de los soportes para la recogida de información.
3. Planificar el desarrollo y ejecución del servicio ofertado.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad 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.

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>
Elaboración del proyecto.	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información turística del entorno local.- Selección de las fuentes de información.- Archivo de la información.- Establecimiento periódico de actualización de la información.- Operaciones de intercambio de la información entre redes de centros o servicios de información turística.- Fijación de los objetivos de carácter particular del centro de información turística.- Identificación del perfil de los usuarios actuales y potenciales del servicio.- Confección de los programas de actuación.- Establecimiento de los indicadores para el control de las actividades programadas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
Diseño de los soportes	<ul style="list-style-type: none">- Registro de la información obtenida.- Selección de los soportes de difusión destinados los distintos segmentos de clientes, potenciales y reales.- Uso de los soportes utilizados para la difusión externa.- Uso de los soportes utilizados para la difusión interna.- Manejo de equipos y programas específicos del sector. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
Planificación del servicio	<ul style="list-style-type: none">- Cálculo de los recursos necesarios.- Planificación de las necesidades previas: inversión, reposición, gestión de permisos, señalización, almacenamiento, transporte y desmontaje de los recursos, entre otras.- Distribución del personal.- Establecimiento de los procedimientos para la difusión.- Organización y gestión de almacén/es necesarios para la distribución de materiales.



	<p>- Cálculo de instalaciones: estables y temporales</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional	<p><i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>

Escala A

5	<p><i>Para elaborar el proyecto de un servicio turístico a ofertar, obtiene información turística del entorno local a partir de la selección de las fuentes más adecuadas, archiva la información y establece el sistema periódico de actualización, determina las operaciones de intercambio de la información entre redes de centros o servicios de información turística. Fija los objetivos de carácter particular del centro de información turística identificando el perfil de los usuarios actuales y potenciales del servicio para confeccionar los programas de actuación, finalmente establece los indicadores para el control de las actividades programadas.</i></p>
4	<p><i>Para elaborar el proyecto de un servicio turístico a ofertar, obtiene información turística del entorno local a partir de la selección de las fuentes más adecuadas, archiva la información y establece el sistema periódico de actualización, determina las operaciones de intercambio de la información entre redes de centros o servicios de información turística. Fija los objetivos de carácter particular del centro de información turística identificando el perfil de los usuarios actuales y potenciales del servicio para confeccionar los programas de actuación.</i></p>
3	<p><i>Para elaborar el proyecto de un servicio turístico a ofertar, obtiene información turística del entorno local a partir de la selección de las fuentes más adecuadas, no archiva la información ni establece el sistema periódico de actualización, determina las operaciones de intercambio de la información entre redes de centros o servicios de información turística. No fija los objetivos de carácter particular del centro de información turística a partir del perfil de los usuarios actuales y potenciales del servicio.</i></p>
2	<p><i>Para elaborar el proyecto de un servicio turístico a ofertar, no obtiene información turística del entorno local a partir de la selección de las fuentes más adecuadas, no archiva la información ni establece el sistema periódico de actualización, no determina las operaciones de intercambio de la información entre redes de centros o servicios de información turística. No fija los objetivos de carácter particular del centro de información turística a partir del perfil de los usuarios actuales y potenciales del servicio.</i></p>
1	<p><i>No elabora el proyecto de un servicio turístico del entorno local a ofertar.</i></p>



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

Escala B

5	<p><i>Para planificar un servicio a prestar en el Centro o Unidad de Información Turística, efectúa el cálculo de los recursos necesarios (inversión, reposición, gestión de permisos, señalización, almacenamiento, transporte, entre otros), distribuye al personal, establece los procedimientos para la difusión del servicio, organiza y gestiona los almacenes necesarios para la distribución de materiales y determina las instalaciones, tanto estables como temporales, a utilizar. Finalmente fija la temporalidad de la actuación.</i></p>
4	<p><i>Para planificar un servicio a prestar en el Centro o Unidad de Información Turística, efectúa el cálculo de los recursos necesarios (inversión, reposición, gestión de permisos, señalización, almacenamiento, transporte, entre otros), distribuye al personal, establece los procedimientos para la difusión del servicio, organiza y gestiona los almacenes necesarios para la distribución de materiales y determina las instalaciones, tanto estables como temporales, a utilizar.</i></p>
3	<p><i>Para planificar un servicio a prestar en el Centro o Unidad de Información Turística, no efectúa el cálculo de los recursos necesarios (inversión, reposición, gestión de permisos, señalización, almacenamiento, transporte, entre otros), distribuye al personal, establece los procedimientos para la difusión del servicio, organiza y gestiona los almacenes necesarios para la distribución de materiales y no determina las instalaciones, tanto estables como temporales, a utilizar.</i></p>
2	<p><i>Para planificar un servicio a prestar en el Centro o Unidad de Información Turística, no efectúa el cálculo de los recursos necesarios (inversión, reposición, gestión de permisos, señalización, almacenamiento, transporte, entre otros), no distribuye al personal, no establece los procedimientos para la difusión del servicio, organiza y gestiona los almacenes necesarios para la distribución de materiales y determina las instalaciones, tanto estables como temporales, a utilizar.</i></p>
1	<p><i>No planifica un servicio a prestar en el Centro o Unidad de Información Turística.</i></p>

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



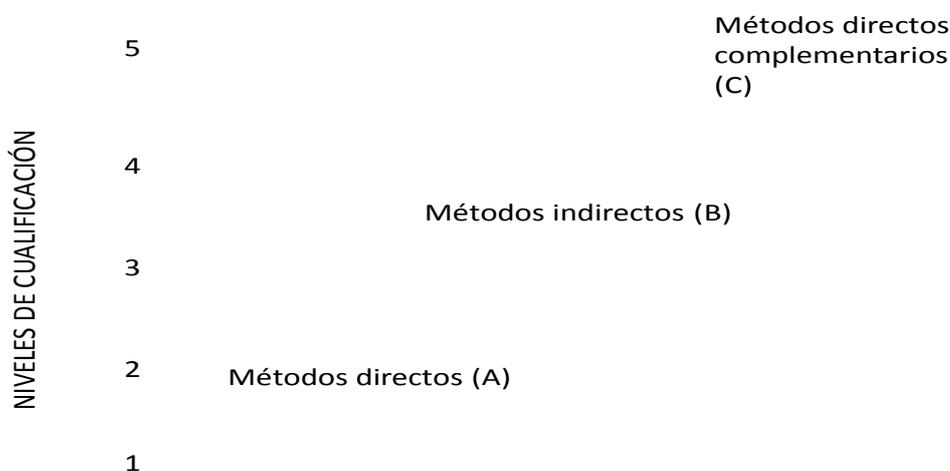
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia la obtención y gestión de información 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 comunice 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 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. Para el desarrollo de la SPE se recomiendan las siguientes consideraciones:

- Determinar la época estacional para la que se proyecta el plan de actuación.
- La información turística del entorno local se adaptará en función de unas expectativas previamente determinadas como pueden ser deportivas, culturales, ocio familiar, rutas gastronómicas, entre otras, de los clientes potenciales y/o habituales.