



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas”



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

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

- 1. Gestionar el diseño de objetivos específicos de la unidad de información y/o distribución de ofertas de servicios turísticos que respondan a las demandas de los clientes potenciales y proveedores de***



servicios, siguiendo la planificación estratégica de la empresa o entidad.

- 1.1 La planificación estratégica de la empresa o entidad en la que se ubica la unidad se analiza a través de la información disponible, identificando las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios potenciales con el fin de gestionar su diseño.
- 1.2 Los objetivos específicos de la empresa o entidad se proponen, teniendo en cuenta los recursos disponibles, demanda potencial y temporada turística según su emplazamiento, de forma que se cumpla la planificación estratégica de la empresa o entidad.
- 1.3 Las opciones de actuación se identifican, teniendo en cuenta disponibilidad de recursos, periodos de temporadas de los destinos y características de la empresa o entidad, con el fin de lograr la consecución de los objetivos.
- 1.4 El grado de cumplimiento de los objetivos y acciones específicas fijadas se formulan, cuantificándolos, de forma que se haga una evaluación del cumplimiento de los mismos conforme a la planificación estratégica de la empresa o entidad.

2. Gestionar la estructura organizativa de la unidad de información y/o distribución de ofertas turísticas, determinando los recursos para el logro de los objetivos comerciales establecidos en la empresa o entidad.

- 2.1 El tipo de estructura organizativa de la unidad de información y/o distribución se propone, considerando la estacionalidad de la demanda y los recursos disponibles.
- 2.2 Las funciones y tareas, relaciones internas de la unidad de información y/o distribución se definen, en función de la estructura organizativa y de los objetivos específicos determinados.
- 2.3 La comunicación, información y comercialización de la oferta turística de la unidad de información y/o distribución se gestiona, organizándola como una acción rutinaria y vital con los agentes turísticos, sociales y culturales del entorno.
- 2.4 Los recursos necesarios se organizan, adaptando las funciones y tareas que deben cubrirse a las variables estacionales o periódicas generadas por los hábitos viajeros.
- 2.5 Los perfiles de los puestos de trabajo se plantean, desarrollando el proceso de selección de personal de información turística, a fin de identificar aquellos que cumplan con los criterios de la cultura corporativa de la empresa o entidad.

3. Desarrollar operaciones de preparación del presupuesto económico de la unidad de información y/o distribución de ofertas turísticas para su integración en el presupuesto global de la empresa o entidad, a partir de datos históricos de ingresos, gastos y ventas generadas.

- 3.1 Las previsiones económicas para el siguiente ejercicio se identifican en base a la planificación general de la empresa o entidad y los datos históricos.
- 3.2 Los presupuestos por partidas de inversiones, de explotación y de tesorería se registran mediante el uso de aplicaciones informáticas específicas de forma que se facilite el trabajo y la identificación de posibles desviaciones.



- 3.3 El presupuesto completo se presenta a la persona responsable para su integración en el presupuesto global de la empresa o entidad en la que se ubica la unidad, considerando las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias..
- 3.4 El grado de cumplimiento de los objetivos específicos formulados para la unidad de información y/o distribución turística se comprueba, detectando desviaciones e incidencias que puedan surgir.
- 3.5 Los cálculos necesarios para corregir desviaciones respecto a los objetivos económicos se formulan, proponiendo las medidas según qué situación.
- 3.6 Los informes del control presupuestario se elaboran a partir de datos históricos, gastos y ventas, entre otros, reportando a las personas responsables su resultado.

4. Coordinar al personal dependiente de la unidad de información y/o distribución, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

- 4.1 Los objetivos estratégicos y específicos de la unidad de información y/o distribución se explican al equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.
- 4.2 Las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo se transmiten de forma clara asegurando su comprensión, otorgando la autoridad necesaria para su cumplimiento.
- 4.3 La integración en la unidad del personal dependiente se efectúa de forma activa, garantizando que en el futuro realice las tareas propias con eficacia y eficiencia.
- 4.4 Los planes formativos se definen, colaborando con la persona responsable en función de las necesidades del personal, evaluando el grado de aprendizaje y su aplicación en la ejecución de la actividad profesional.
- 4.5 Las dinámicas de motivación del personal se establecen, incrementando el grado de satisfacción, excelencia profesional, iniciativa, creatividad, trabajo en equipo y su papel de transmisión de imagen de marca del distribuidor turístico..
- 4.6 Las reuniones con el personal dependiente se dirigen, consensuando acciones a seguir y modificando actitudes que no se correspondan con la cultura corporativa de la entidad..
- 4.7 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se potencia, siguiendo los criterios establecidos de reconocimiento el éxito de forma que se evalúen actitudes y actuaciones para mejorar las acciones futuras.

5. Gestionar la cultura corporativa y el sistema de calidad adoptado en la unidad de información y distribución de la oferta turística, cumpliendo con los criterios establecidos para contribuir al logro de los objetivos de la empresa o entidad.

- 5.1 Los estándares de calidad, procedimientos e instrucciones de trabajo se identifican en función de la cultura corporativa y el sistema de calidad adoptados por la empresa o entidad.
- 5.2 La cultura de la calidad adoptada en la unidad de información y distribución de oferta turística se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad que la soporta y fomentando su participación en la mejora continua.

- 5.3 Los procedimientos de recogida, análisis y resultados de la información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes se almacenan en el sistema informático de la unidad, facilitando la obtención y análisis de la información facilitada por el cliente.
- 5.4 La medición de los indicadores y el control de la calidad interna se efectúa, analizando los datos disponibles e informando de su resultado a la persona responsable y a los posibles departamentos implicados.
- 5.5 La evaluación periódica de la cultura corporativa y el sistema de calidad adoptado se efectúa, verificando la aplicación de los procedimientos e instrucciones establecidos, a través de métodos estandarizados, como fichas de ejecución, fichas de evaluación, entre otros.

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 los elementos de la competencia del ECP0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

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

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

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

- Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento o área de su responsabilidad.
- Gestión presupuestaria:
 - Previsión.
 - Presupuesto.
 - Control.
- Gestión y control presupuestarios en las áreas de turismo.
- Ciclo presupuestario.
- Elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de turismo.
- Estructura financiera de las empresas y áreas de turismo:
 - Identificación.
 - Caracterización de fuentes de financiación.



- Principales métodos para evaluar inversiones según la unidad de información o distribución turística.
- Aplicaciones informáticas específicas de la actividad.
- Optimización de los costes:
 - Evaluación de costes.
 - Productividad.
 - Análisis económico para áreas de alojamiento.
 - Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de turismo.
 - Tipos y cálculo de costes.
- Métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos.
- Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad.
- Márgenes de beneficio y rentabilidad.

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

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

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

- Técnicas de motivación del personal:
 - Identificación.
 - Aplicaciones.
- Organización y distribución de las tareas.
- Confección de horarios y turnos de trabajo.
- Técnicas de comunicación con el personal.
- Técnicas de negociación en el entorno laboral:
 - Procesos.
 - Aplicaciones.
- Dirección y dinamización de equipos de trabajo.
- Evaluación del desempeño del personal dependiente.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- El liderazgo en las organizaciones.



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

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

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

- Procedimientos o instrucciones de trabajo.
- Comunicación interna. Objetivos de la unidad de información o distribución turística.
- Plan estratégico de la empresa.
- Presupuestos.
- Ofimática. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información y distribución turísticas.

b) 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 unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local
 - 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo de la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local y con respecto a los otros departamentos de la empresa u otros centros a los que esté vinculados (cliente interno)
 - 1.3 Adaptarse a la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.4 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
 - 1.5 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
 - 1.6 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
 - 1.7 Compartir los objetivos de la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local y la responsabilidad de trabajo.
 - 1.8 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
 - 1.9 Comunicarse de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local
 - 1.10 Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
 - 1.11 Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
 - 1.12 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
2. Respeto al cliente deberá:
 - 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato.
 - 2.2 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
 - 2.3 Comunicarse de forma clara y concisa.
3. 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 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
 - 3.4 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de lo planificado.
 - 3.5 Respetar los procedimientos y normas internas de la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambiente.
 - 3.6 Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
 - 3.7 Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.



- 3.8 Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- 3.9 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
- 3.10 Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 ECP0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas, se tienen dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

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

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

Condiciones adicionales:

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



- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 1.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

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



<p><i>Organización del trabajo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Explicación al equipo de los objetivos estratégicos y específicos de la unidad de información.- Transmisión de las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo.- Integración de forma activa en la unidad del personal dependiente.- Definición de los planes formativos colaborando con la persona responsable.- Establecimiento de las dinámicas de motivación personal.- Dirección de las reuniones con el personal dependiente.- Potenciación de la productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>

Escala A

4	<i>Para organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística del entorno local, explica al equipo los objetivos estratégicos y específicos de la unidad de información. Transmite las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo Integra de forma activa en la unidad del personal dependiente. Define los planes formativos colaborando con la persona responsable Establece las dinámicas de motivación personal. Dirige las reuniones con el personal dependiente. Potencia la productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal.</i>
3	<i>Para organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística del entorno local, explica al equipo los objetivos estratégicos y específicos de la unidad de información. Transmite las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo Integra de forma activa en la unidad del personal dependiente. Define los planes formativos colaborando con la persona responsable Establece las dinámicas de motivación personal. Dirige las reuniones con el personal dependiente. Potencia la productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal.</i>
2	<i>Para organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística del entorno local, explica al equipo los objetivos estratégicos y específicos de la unidad de información. Transmite las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo Integra de forma activa en la unidad del personal dependiente. Define los planes formativos colaborando con la persona responsable Establece las dinámicas de motivación personal. Dirige las reuniones con el personal dependiente. Potencia la productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal.</i>
1	<i>No organiza el trabajo en la unidad de información ni distribuye la oferta turística del entorno local.</i>

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

1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

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

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

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 2.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 2, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

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



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

Escala B

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

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

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

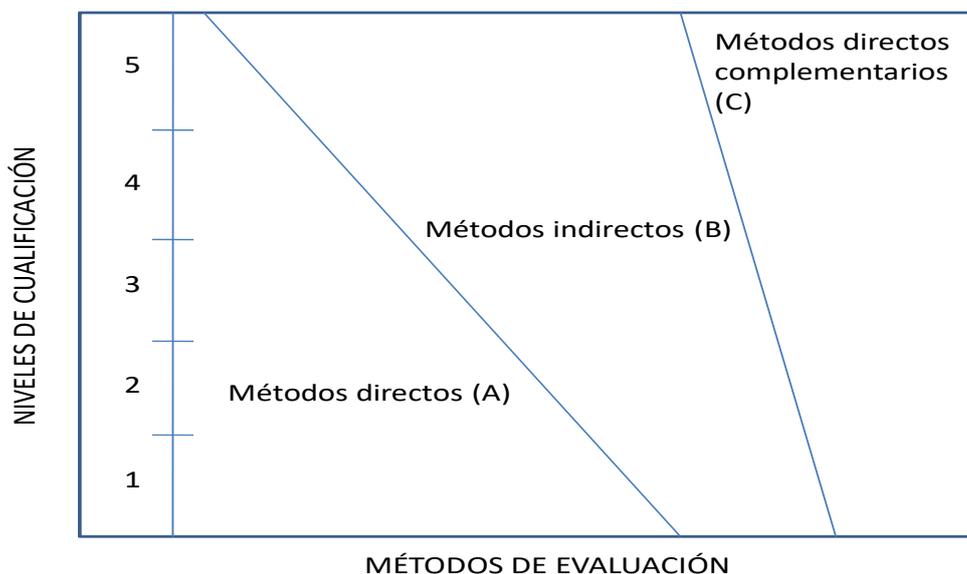
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.



2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación del ECP. 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 gestión de unidades de información y distribución turística



del entorno local se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, 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 los elementos de la competencia 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel 3. En este nivel no siempre tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.



La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En las Situaciones Profesionales de Evaluación se hace referencia a “Unidades de Información Turística” entendiéndose como tales a:
- Centros de visitantes.
 - Oficinas municipales de información turística.
 - Oficinas de congresos.
 - Patronatos.
 - Consorcios o cualquier otro ente público, local o autonómico.
- i) Para el desarrollo de las SPE se consideraran las siguientes orientaciones:
- Facilitar el plan general y los datos económicos históricos de la empresa/entidad.
 - Facilitar las normas operativas del establecimiento.
 - Determinar la época estacional para la que se proyecta el plan de actuación.



UNIÓN EUROPEA
NextGenerationEU