



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2529_3: Efectuar la implementación y ejecución de servicios y actividades interpretativas del recurso patrimonial atendidas por personal”

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 ECP2529_3: Efectuar la implementación y ejecución de servicios y actividades interpretativas del recurso patrimonial atendidas por personal.

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 que intervienen en efectuar la implementación y ejecución de servicios y actividades interpretativas del recurso patrimonial atendidas por personal, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. Dirigir a grupos de personas por lugares de interés patrimonial de forma organizada y aplicando destrezas de comunicación estandarizadas, para garantizar una interpretación de calidad del recurso patrimonial.

- 1.1 El estado del camino o ruta y el deterioro en las infraestructuras para el acceso al recurso patrimonial se verifica, con anterioridad a su interpretación, mediante la observación directa del camino, garantizando la seguridad del público, del mismo y evitando interferencias en la comunicación.
- 1.2 La información sobre personas inscritas previamente a la actividad interpretativa, tales como identidad de inscripciones, lugar de origen, número y contacto, entre otros se registra según protocolo estandarizado por la administración gestora del recurso, para facilitar la organización de la actividad.
- 1.3 La puntualidad, charla informal, presentación del guía, de la actividad e institución, características del recorrido y normas para la seguridad, entre otros, se cumplen según lo establecido en las pautas de comunicación para el inicio de la intervención, para iniciar la conexión afectiva con los usuarios y facilitar la cercanía en la comunicación.
- 1.4 El grupo durante el recorrido se conduce atendiendo a protocolos estandarizados tales como, ir siempre delante, respetar el recorrido, paso y ritmo adecuados al grupo, control del tiempo preestablecido, respeto a las paradas preestablecidas, disposición ante el público en las explicaciones e invitación a la participación, entre otros, para lograr la máxima efectividad en la transmisión de los mensajes.
- 1.5 La intervención interpretativa se finaliza según las pautas de comunicación para el fin de la intervención, tales como dar opción a últimas preguntas, agradecer la asistencia en nombre propio y en el de la institución, pedir opinión sobre la intervención y recapitulación de contenidos, entre otros.

2. Realizar la actividad interpretativa del recurso patrimonial, aplicando las técnicas de los servicios guiados tales como demostraciones, desarrollo de actividades prácticas, uso de conceptos universales, analogías y comparaciones y los mensajes planificados específicamente para la actividad guiada.

- 2.1 El tema o idea central de la actividad se transmite de forma oral a la audiencia según los modelos establecidos en interpretación temática tales como el modelo inicio y final, el modelo emergente o el modelo implícito para facilitar la comprensión del mensaje interpretativo.
- 2.2 Las explicaciones desarrolladas en la actividad se organizan bajo una entrega lógica, ordenada y en distintos niveles de información, para facilitar el seguimiento y la comprensión del tema o idea central que se quiere transmitir por parte del público visitante.
- 2.3 Las explicaciones desarrolladas en la actividad se refuerzan mediante el uso de analogías, ejemplos y símiles, uso de conceptos universales y evitación de tecnicismos, entre otros, para hacerlas relevantes,

amenas y que faciliten la provocación de reflexiones en el público visitante en torno a la idea central.

- 2.4 Los recursos no orales tales como uso del lenguaje corporal, elementos visuales y presentación de muestras, entre otros, se utilizan como elementos de apoyo en la intervención interpretativa de manera planificada, para facilitar la provocación de reflexiones en el público visitante en torno a la idea central.

3. Comunicar al grupo la normativa de protección del recurso patrimonial a través de la intervención interpretativa para fomentar actitudes de respeto hacia el mismo e incidir en su conservación.

- 3.1 La normativa aplicable en materia de protección del patrimonio se transmite oralmente o mediante documentos escritos sencillos tales como folletos y paneles cercanos al recorrido alusivos a las mismas.
- 3.2 Las infracciones de la normativa aplicable en materia de protección del patrimonio se comunican a las autoridades competentes, según protocolo establecido por la entidad gestora del bien patrimonial para aplicación de las sanciones pertinentes.
- 3.3 Las buenas prácticas desarrolladas en la gestión en materia de conservación del patrimonio se comunican al grupo en la actividad interpretativa, de forma oral o mediante entrega de comunicación escrita, para su concienciación y prevención de actuaciones o actividades infractoras.
- 3.4 Las actitudes y comportamientos individuales requeridos para la conservación del patrimonio se transmiten de forma oral o mediante entrega de comunicación escrita, en la actividad interpretativa, para su concienciación y prevención de actuaciones o actividades infractoras.

4. Realizar la evaluación de los servicios guiados, mediante métodos estandarizados de evaluación aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad de los mismos y aplicar la retroalimentación para la mejora de futuras intervenciones guiadas.

- 4.1 Los métodos de evaluación, tales como entrevistas informales, sondeos, cuestionarios, entre otros, se elaboran atendiendo a los objetivos de comunicación de la actividad interpretativa, para ser facilitados a las personas usuarias.
- 4.2 Los métodos de evaluación elaborados se aplican al finalizar la actividad interpretativa, siguiendo el procedimiento establecido.
- 4.3 La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad se transmite a la entidad gestora responsable de la gestión del recurso, mediante memorias de evaluación periódicas desarrolladas según las técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de la información obtenida, entre otras, para orientar la mejora continua de las actividades interpretativas posteriores.

4.4 Las propuestas de mejora obtenidas a partir de las memorias de evaluación se clasifican por orden de prioridad en el informe técnico, atendiendo al logro de los objetivos de comunicación preestablecidos para facilitar la toma de decisiones de los órganos gestores del recurso.

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 los elementos de la competencia del **ECP2529_3: Efectuar la implementación y ejecución de servicios y actividades interpretativas del recurso patrimonial atendidas por personal**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Técnicas de dirección a grupos de personas en lugares de interés patrimonial

- Indicadores que garanticen el estado del camino o sendero. Accesibilidad. Selección de paradas. Registros de personas. Buenas prácticas del guía. Lenguaje corporal. Entonación-silencios. Provocación de reflexiones en el visitante. Uso de elementos y artefactos demostrativos. Atención a colectivos con necesidades especiales.

2. Comunicación de la normativa de protección del recurso patrimonial al grupo

- Normativa aplicable en materia de protección del patrimonio. Justificación de la misma. Infracciones. Buenas prácticas en la gestión de conservación del patrimonio. Actitudes y comportamientos individuales requeridos.

3. Técnicas de evaluación de servicios guiados

- Listados de pensamientos. Zona de tolerancia. Entrevistas pautadas. Sondeos de contenidos. Memorias de evaluación. Propuestas de mejora.

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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

- Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
- Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

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 del "ECP2529_3: Efectuar la implementación y ejecución de servicios y actividades interpretativas del recurso patrimonial atendidas por personal", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para: Efectuar la implementación y ejecución de actividades interpretativas del recurso patrimonial. Para ello se proporcionará al candidato información detallada de una propuesta de actividad interpretativa completándola con las condiciones adicionales expuestas a continuación. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Planificar actividades de dirección de grupos de personas.
2. Evaluar servicios guiados en una actividad interpretativa.

Condiciones adicionales:

- Se proporcionará toda la información requerida para el desarrollo de la SPE: Propuesta de una actividad interpretativa. Información sobre bienes patrimoniales susceptibles de interpretación. Propuesta de una actividad interpretativa. Bibliografía y documentación relacionada, guiones de texto, medios interpretativos con mensajes, proyectos básicos y de ejecución de medios y servicios, informe de evaluación, encuestas y sondeos de evaluación. Informe de evaluación y propuestas de mejora.
- 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.
- 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.

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Exactitud en la planificación de actividades de dirección de grupos de personas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de la verificación del estado del camino.- Establecimiento de la inscripción de las personas.- Determinación de las pautas de comunicación.- Determinación del recorrido.- Determinación de la intervención interpretativa. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>

<i>Precisión en la evaluación de servicios guiados en una actividad interpretativa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración de métodos de evaluación.- Obtención de información para la supuesta evaluación.- Elaboración de la memoria de evaluación.- Planteamiento de propuestas de mejora. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 20%</i>
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<p><i>Para la planificación de actividades de dirección de grupos de personas. Determina el estado del camino, con anterioridad a su interpretación, mediante la observación directa del mismo. Establece la inscripción de las personas según protocolo estandarizado. Determina las pautas de comunicación, en relación con las características del recorrido, puntualidad, según lo establecido en el inicio de la intervención. Determina el recorrido, atendiendo a protocolos estandarizados, en relación con las paradas establecidas, control del tiempo, entre otros. Determina la intervención interpretativa, según las pautas de comunicación, tales como dar opción a últimas preguntas, agradecer la asistencia, entre otras.</i></p>
3	<p><i>Para la planificación de actividades de dirección de grupos de personas. Determina el estado del camino, con anterioridad a su interpretación, mediante la observación directa del mismo. Establece la inscripción de las personas según protocolo estandarizado. Determina las pautas de comunicación, en relación con las características del recorrido, puntualidad, según lo establecido en el inicio de la intervención. Determina el recorrido, atendiendo a protocolos estandarizados, en relación con las paradas establecidas, control del tiempo, entre otros. Determina la intervención interpretativa, según las pautas de comunicación, tales como dar opción a últimas preguntas, agradecer la asistencia, entre otras, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para la planificación de actividades de dirección de grupos de personas. Determina el estado del camino, con anterioridad a su interpretación, mediante la observación directa del mismo. Establece la inscripción de las personas según protocolo estandarizado. Determina las pautas de comunicación, en relación con las características del recorrido, puntualidad, según lo establecido en el inicio de la intervención. Determina el recorrido, atendiendo a protocolos estandarizados, en relación con las paradas establecidas, control del tiempo, entre otros. Determina la intervención interpretativa, según las pautas de comunicación, tales como dar opción a últimas preguntas, agradecer la asistencia, entre otras, pero comete grandes irregularidades que no afectan al resultado final.</i></p>
1	<p><i>No planifica actividades de dirección de grupos de personas.</i></p>



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

Escala B

4	<i>Para la evaluación de servicios guiados en una actividad interpretativa. Elabora métodos de evaluación, atendiendo a la finalidad de la actividad interpretativa como cuestionarios, sondeos, entre otros. Obtiene la información para la supuesta evaluación, sistematizando la información recogida. Elabora la memoria de evaluación recopilando la información obtenida. Plantea propuestas de mejora, según orden de prioridad.</i>
3	<i>Para la evaluación de servicios guiados en una actividad interpretativa. Elabora métodos de evaluación, atendiendo a la finalidad de la actividad interpretativa como cuestionarios, sondeos, entre otros. Obtiene la información para la supuesta evaluación, sistematizando la información recogida. Elabora la memoria de evaluación recopilando la información obtenida. Plantea propuestas de mejora, según orden de prioridad, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Para la evaluación de servicios guiados en una actividad interpretativa. Elabora métodos de evaluación, atendiendo a la finalidad de la actividad interpretativa como cuestionarios, sondeos, entre otros. Obtiene la información para la supuesta evaluación, sistematizando la información recogida. Elabora la memoria de evaluación recopilando la información obtenida. Plantea propuestas de mejora, según orden de prioridad, pero comete grandes irregularidades que no afectan al resultado final.</i>
1	<i>No evalúa servicios guiados en una actividad interpretativa.</i>

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



Financiado por
la Unión Europea

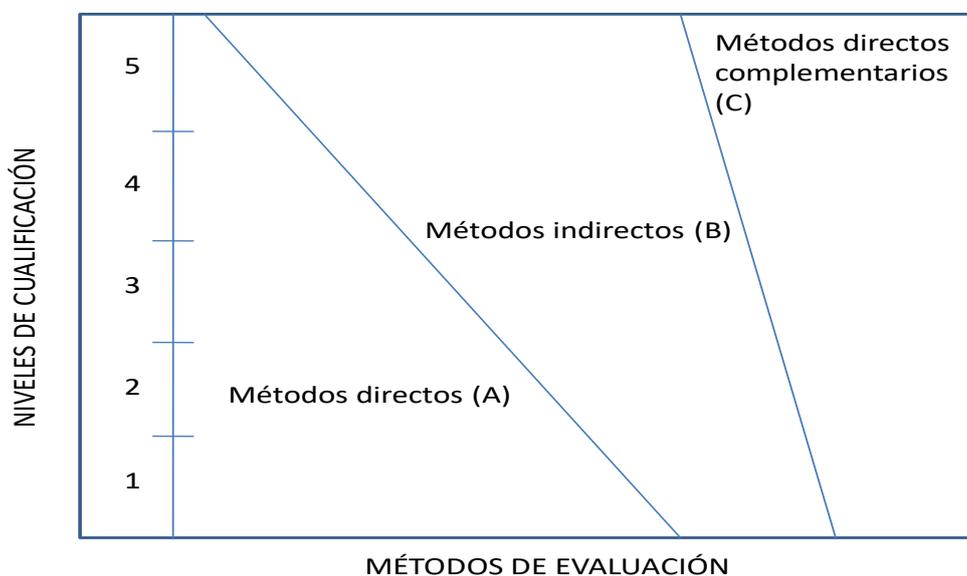
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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.



Financiado por
la Unión Europea

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Efectuar la implementación y ejecución de servicios y actividades interpretativas del recurso patrimonial atendidas por personal, 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 o una 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" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



Financiado por
la Unión Europea

- 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 tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

La persona candidata deberá disponer, si así lo requiriese, de los medios tecnológicos necesarios para la defensa del trabajo realizado.

Las personas candidatas deberán demostrar su capacidad para obtener información, organizarla y transmitir todo el conocimiento, dinamizando personas y empleando recursos.

Se recomienda valorar las destrezas comunicativas del candidato o la candidata en la dirección de grupos tales como la fluidez verbal, la organización y claridad de la exposición.