



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP1055_3: Operar viajes combinados, excursiones y traslados en turismo”

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene CARÁCTER RESERVADO, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, ORIENTÁNDOLE en qué medida posee la competencia profesional del "ECP1055_3: Operar viajes combinados, excursiones y traslados en turismo".

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a:	Firma:
NIF:	
Nombre y apellidos del asesor/a:	Firma:
NIF:	

INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

1: Analizar la competencia y oferta del mercado en viajes combinados, excursiones y traslados para determinar el cliente objetivo y diseño de la operativa, asegurando que valores de sostenibilidad, inclusión, expectativas del cliente y objetivos comerciales del operador y/o empresa se cumplan.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Analizar el estudio de la oferta del mercado en viajes combinados, excursiones y traslados en lo referente a la búsqueda de nuevos target o cliente objetivo, adaptando el diseño a las necesidades de la oferta.	☐	☐	☐	☐
1.2: Analizar la oferta propia y de la competencia, tanto actual como de campañas anteriores en lo referente a destinos ofertados, características de los productos, servicios y complementos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles, retribuciones ofrecidas a los intermediarios vendedores, niveles de ventas y resultados económicos, asegurando que el retorno económico y comercial sea beneficioso.	☐	☐	☐	☐
1.3: Determinar el itinerario y servicios incluidos en los viajes combinados excursiones y traslados en función del mercado y segmento al que se destina el producto o de las demandas específicas del cliente, atendiendo a los parámetros de seguridad del equipo externo que va a realizar el viaje combinado excursión o traslado, cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y aplicando para ello los conocimientos sobre los destinos, servicios turísticos, y los resultados del análisis de la oferta competidora y de la propia.	☐	☐	☐	☐
1.4: Analizar la temporalidad o estacionalidad del destino del viaje combinado excursión o traslado, configurando la oferta en función de las variables obtenidas en cuanto a calendario de eventos en destino, climatología, oferta,	☐	☐	☐	☐

1: Analizar la competencia y oferta del mercado en viajes combinados, excursiones y traslados para determinar el cliente objetivo y diseño de la operativa, asegurando que valores de sostenibilidad, inclusión, expectativas del cliente y objetivos comerciales del operador y/o empresa se cumplan.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
demanda, entre otros de manera que las expectativas de seguridad del cliente y operador o empresa organizadora, se cumplan.				

2: Determinar viajes combinados, excursiones y traslados competitivos que respondan a los requerimientos de una demanda específica, incluyendo en su caso adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras y adecuándolos a las normativas de transporte y hábitos de los diferentes servicios ofrecidos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Determinar el itinerario del viaje combinado, excursión o traslado, teniendo en cuenta la temporalidad, estacionalidad, volumen y adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras., calendario de eventos, ocupación de terminales de transporte y vías de comunicación, así como su vinculación en el día de la semana/día del circuito para asegurar la compatibilidad con el diseño del viaje combinado, excursión o traslado.	☐	☐	☐	☐
2.2: Determinar los servicios incluidos en el viaje combinado, excursión o traslado, así como los prestatarios de los mismos, utilizando para ello los soportes informativos y los medios de comunicación, y considerando las ofertas de las agencias de viajes receptoras, intermediarios aéreos y/o turísticos, frecuencias y fechas de salida, entre otros.	☐	☐	☐	☐
2.3: Obtener las ofertas y cotizaciones de los servicios con las garantías de prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio, la mayor competitividad del producto final, aplicando en este proceso habilidades de comunicación y negociación, primando el cumplimiento de los objetivos de satisfacción del cliente y las posibles adaptaciones a necesidades especiales y receptores de dichos servicios.	☐	☐	☐	☐
2.4: Formalizar los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios, reflejando el compromiso de los prestatarios y los términos de contratación, recogiendo en los casos de intermediación, las condiciones en que ésta se produce y cumpliendo la normativa referente a Viajes Combinados y las premisas del turismo inclusivo.	☐	☐	☐	☐

2: Determinar viajes combinados, excursiones y traslados competitivos que respondan a los requerimientos de una demanda específica, incluyendo en su caso adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras y adecuándolos a las normativas de transporte y hábitos de los diferentes servicios ofrecidos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.5: Cotizar el viaje combinado, considerando las previsiones de ventas, los costes fijos y variables, las retribuciones y comisiones a los minoristas y a otros intermediarios, el margen de beneficio, el precio de coste, el precio de venta mayorista, los precios de venta al público, los suplementos, el umbral de rentabilidad y otros indicadores económicos de forma que el resultado de la cotización, se obtenga.	☐	☐	☐	☐
2.6: Determinar las características de presentación de la oferta del viaje combinado, elaborando el soporte apropiado, impresión o digital, valorando los posibles canales de distribución, ya sea para su presentación directa al cliente, como en los casos de productos elaborados a la demanda, o para trasladarla a los responsables del diseño del soporte de oferta o de su comercialización, en los casos de productos para la oferta.	☐	☐	☐	☐
2.7: Comprobar el itinerario del viaje combinado, excursión o traslado con necesidades de adaptaciones especiales como movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, favoreciendo el turismo accesible e inclusivo con objeto de aumentar la calidad del servicio.	☐	☐	☐	☐
2.8: Garantizar la seguridad en el diseño del viaje combinado, excursión o traslado, cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales que asegure la integridad física del cliente y empresa durante el desarrollo de las acciones.	☐	☐	☐	☐

3: Gestionar las reservas, tanto al cliente final como al intermediario, empleando criterios fijados por el operador y/o empresa de atención y fidelización al cliente, con el fin de lograr los niveles de venta previstos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Atender las solicitudes de reserva, asesorando al cliente acerca de los destinos, estacionalidad, establecimientos y medios de transporte, entre otros para adaptarlos a las expectativas, siguiendo los sistemas de calidad implantados en la operativa.	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐

3: Gestionar las reservas, tanto al cliente final como al intermediario, empleando criterios fijados por el operador y/o empresa de atención y fidelización al cliente, con el fin de lograr los niveles de venta previstos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.2: Tramitar las solicitudes de reserva, comprobando la disponibilidad de plazas y gestionando en su caso, el bloqueo o reserva de los servicios por los proveedores para que el solicitante de los servicios confirme mediante abono o bono valorado su reserva.				
3.3: Informar la situación en que queda la petición del viaje demandado, servicios o alternativas en caso de inviabilidad, de forma analógica y/o digital de comunicación para que pueda ser archivado y consultado en cualquier momento, con el fin de asegurar su conformidad y aceptación.	☐	☐	☐	☐
3.4: Registrar las reservas en los soportes establecidos, manuales o informáticos, controlando el estado de los cupos, informando a los proveedores sobre las ventas, asignando plazas en medios de transporte para qué el seguimiento de las solicitudes pendientes de confirmación, las condiciones, y plazos de los bloqueos realizados se ajusten a lo demandado.	☐	☐	☐	☐
3.5: Notificar el precio del viaje de forma analógica y/o digital de manera que la comunicación que pueda ser archivada y consultada por el cliente y para qué este formalice el contrato del viaje combinado mediante el abono de las cantidades pendientes.	☐	☐	☐	☐
3.6: Controlar los términos en que se han confirmado las reservas por los proveedores, especialmente los referidos a tiempos límites, pagos anticipados y liquidaciones, a través de las herramientas estipuladas por el operador y/o empresa, para qué la reserva no sufra modificaciones y/o imprevistos.	☐	☐	☐	☐

4: Operar viajes combinados, para asegurar las prestaciones de los servicios en los términos establecidos en el proyecto del operador y/o empresa, cumpliendo los estándares de calidad y la satisfacción del cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Obtener los documentos de soporte de los derechos a la percepción de los servicios, como pasajes, bonos, entre otros, constatando su emisión por los intermediarios vendedores, en los términos y plazos establecidos en el proyecto del operador y/o empresa.	☐	☐	☐	☐

4: Operar viajes combinados, para asegurar las prestaciones de los servicios en los términos establecidos en el proyecto del operador y/o empresa, cumpliendo los estándares de calidad y la satisfacción del cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.2: Obtener la documentación informativa, como itinerarios, guías, entre otros y elementos complementarios, como porta-documentos y bolsas de viaje, de los proveedores internos o externos, utilizando medios de transporte que aseguren su recepción en el momento del pago final del cliente.	☐	☐	☐	☐
4.3: Preparar la documentación y los elementos complementarios, realizándola con antelación sobre la fecha de inicio del viaje y entregándola al guía, transportista o persona encargada de su distribución, con el fin de asegurar su destino según horarios y sitios contratados.	☐	☐	☐	☐
4.4: Preparar los documentos de control requeridos por los proveedores y prestatarios de servicios, como listado de pasajeros, de pasaportes de pasajeros, de información general de reservas, bonos, copias de documentos emitidos, entre otros, incluyendo requerimientos especiales del cliente para asegurar la remisión y entrega en el tiempo y forma previstos en el proyecto del operador y/o empresa.	☐	☐	☐	☐
4.5: Prever las contingencias, resolviendo las situaciones emergentes y deficiencias que se producen durante el desarrollo del viaje, estando en contacto con los proveedores de servicios en especial con el jefe de grupo o guía si los hubiese, de forma que la seguridad e integridad del viaje, se asegure.	☐	☐	☐	☐
4.6: Cumplimentar los documentos administrativos y contables como facturas, albaranes, entre otros, cotejándolos desde el departamento de gestión con el expediente correspondiente del viaje combinado.	☐	☐	☐	☐
4.7: Evaluar el desarrollo del viaje combinado y los servicios incluidos, confeccionando y cumplimentando informes específicos para conseguir una mejora en la prestación de servicios.	☐	☐	☐	☐

5: Operar excursiones y visitas complementarias al programa general bajo demanda o de operación regular, atendiendo características especiales, con el fin de satisfacer las expectativas del cliente y un retorno financiero del operador y/o empresa organizadora.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Definir los itinerarios de las excursiones y visitas complementarias, considerando los recursos y servicios turísticos de la zona, horarios de visita, infraestructura viaria, medios de transporte, disponibilidad de establecimientos de restauración, condiciones meteorológicas, entre otros, de forma que se satisfagan los requerimientos del cliente y/o empresa organizadora.	☐	☐	☐	☐
5.2: Requerir los servicios elegidos de los prestatarios, solicitando tarifas y disponibilidad en términos de colaboración, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras para evaluar mediante visitas de inspección la calidad que requieren.	☐	☐	☐	☐
5.3: Fijar los precios de venta, considerando los acuerdos y contratos formalizados con los proveedores, costes fijos y variables, previsiones de venta o número de clientes de la excursión y visita complementaria, margen de beneficio, comisiones a vendedores y oferta de la competencia, entre otros, de forma que se cumplan los objetivos de calidad y comerciales del operador y/o empresa y del cliente.	☐	☐	☐	☐
5.4: Valorar las visitas complementarias y excursiones con inscripción en destinos, comprobando el número de clientes asistentes, viabilidad operativa y financiera, entre otras, con objeto de que la prestación pueda ser efectuada.	☐	☐	☐	☐
5.5: Determinar el número mínimo de clientes por operación, considerando la demanda actual y potencial, con el fin de cumplir los protocolos en el caso de operaciones regulares.	☐	☐	☐	☐
5.6: Establecer las frecuencias de salidas, considerando la demanda actual y potencial, con el fin de que quede reflejada en la información que recibe el cliente en el contrato de viaje combinado.	☐	☐	☐	☐
5.7: Atender las solicitudes de reserva, mediante el control de plazas disponibles y registro de las ventas, informando sobre los aspectos de la operación cuyo conocimiento resulte necesario al cliente, acompañantes y proveedores, para poder emitir la documentación administrativa y contable.	☐	☐	☐	☐
5.8: Evaluar el desarrollo de las visitas complementaria y excursiones, y los servicios incluidos, determinando el grado de adaptación del producto turístico a la demanda y proponiendo alternativas sin omitir ningún punto o servicio de	☐	☐	☐	☐

5: Operar excursiones y visitas complementarias al programa general bajo demanda o de operación regular, atendiendo características especiales, con el fin de satisfacer las expectativas del cliente y un retorno financiero del operador y/o empresa organizadora.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
los incluidos en el programa en destino para que puedan mejorar el itinerario o visita previamente diseñados.				

6: Operar los traslados individuales o en grupo para ofrecer un servicio de calidad ajustado a las demandas del cliente teniendo en cuenta en su caso, necesidades de adaptación de movilidad, sensorial, visual, entre otras, con el fin de que se cumplan las especificaciones del operador y/o empresa organizadora y el plan de prevención de riesgos laborales específico de los traslados.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.1: Acordar las tarifas de los servicios de transportistas en la realización de traslados individuales o en grupo en documentos escritos, como presupuestos, hojas de información, entre otros, incorporándolos en soportes de oferta y en su caso, informando al cliente de aquellos que no estén incluidos.	☐	☐	☐	☐
6.2: Analizar las peticiones de servicios de traslados, con la finalidad de determinar los medios de transporte, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras y asistencias requeridos, comprobando que los datos para la cotización y programación del servicio.	☐	☐	☐	☐
6.3: Confirmar las solicitudes de traslados, indicando precio, y, en su caso, pago anticipado del servicio o el plazo para su abono, de forma que se garantice el cobro del servicio.	☐	☐	☐	☐
6.4: Registrar los traslados confirmados y/o adaptaciones en el soporte específico del presupuesto, gestionando los servicios necesarios con los prestatarios, para obtener su confirmación.	☐	☐	☐	☐
6.5: Cumplimentar los documentos administrativos, contables, informes de servicio de asistencia en el traslado, entre otros, trasladándolos al departamento responsable de forma que llegue a los prestatarios de la asistencia según lo acordado entre el operador y/o empresa y el cliente en el presupuesto.	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐

6: Operar los traslados individuales o en grupo para ofrecer un servicio de calidad ajustado a las demandas del cliente teniendo en cuenta en su caso, necesidades de adaptación de movilidad, sensorial, visual, entre otras, con el fin de que se cumplan las especificaciones del operador y/o empresa organizadora y el plan de prevención de riesgos laborales específico de los traslados.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.6: Operar los traslados del cliente proveniente de terminales de transporte o de vías colapsadas por la temporalidad, asumiendo los costes el seguro o la cotización del servicio, entre otros, de forma que la seguridad e integridad de los mismos queden garantizados.				

7: Evaluar los servicios de viajes combinados, excursiones y traslados, mediante métodos estandarizados de calidad, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad de los mismos y garantizar la continuidad de relación con el cliente, y de su fidelización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
7.1: Comprobar la consecución de los objetivos, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, siguiendo procedimientos e instrucciones establecidos en los sistemas de calidad del operador y/o empresa con el fin de cumplir las expectativas del cliente, promotores del viaje e intermediarios vendedores.	☐	☐	☐	☐
7.2: Recopilar las propuestas de mejora por parte de los trabajadores del operador y/o empresa, a través de canales de comunicación interno, con el fin de que emitan propuestas de mejora en los procedimientos de elaboración y/o diseño de viajes combinados, excursiones y traslados.	☐	☐	☐	☐
7.3: Redactar los informes valorativos sobre destinos, servicios prestatarios y proveedores, utilizando herramientas fijadas para el análisis de diseños para que incrementen la calidad del viaje combinado, excursión y traslado.	☐	☐	☐	☐
7.4: Evaluar las encuestas recogidas a través de cuestionarios de calidad entregadas al cliente y/o acompañantes de grupos turísticos cualitativa y cuantitativamente, derivando la información al departamento para obtener una valoración del servicio prestado.	☐	☐	☐	☐
7.5: Atender las quejas o reclamaciones con amabilidad, eficacia y discreción, siguiendo el procedimiento establecido en el sistema de calidad de referencia, cumpliendo la normativa aplicable de calidad del operador y/o empresa, y tomando las medidas para su resolución y satisfacción del cliente.	☐	☐	☐	☐

7: Evaluar los servicios de viajes combinados, excursiones y traslados, mediante métodos estandarizados de calidad, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad de los mismos y garantizar la continuidad de relación con el cliente, y de su fidelización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
7.6: Evaluar los productos periódicamente, tanto en lo referente a la calidad de los servicios integrados como a su éxito en el mercado, para cumplir de los estándares de calidad, futuras planificaciones y toma de decisiones.	☐	☐	☐	☐
7.7: Efectuar la comunicación con el cliente de manera fluida y multicanal, procurando un nivel de fidelización del mismo con el operador y/o empresa.	☐	☐	☐	☐