



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES
“ECP2579_3: Prestar servicios de guía, acompañamiento y
asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del
patrimonio y bienes de interés cultural en entornos urbanos a
turistas”

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 "ECP2579_3: Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y Bienes de Interés Cultural en entornos urbanos a turistas".

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 el servicio de acompañamiento y asistencia a turistas que va a ser objeto de prestación en el entorno urbano, gestionando los medios necesarios para su desarrollo, de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y se cubran las expectativas del turista.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Interpretar la información sobre el perfil del turista, itinerario urbano, transporte, alojamientos, visitas, actividades y proveedores previstos, así como la documentación de viaje, cumpliendo las expectativas de la demanda y los objetivos de la entidad organizadora.	☐	☐	☐	☐
1.2: Analizar la información que se debe suministrar al turista en función de sus peculiaridades, implementando los diseños según la información obtenida.	☐	☐	☐	☐
1.3: Analizar el grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los turistas, incluyendo adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y a las características culturales del entorno urbano, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario urbano diseñado por la entidad organizadora.	☐	☐	☐	☐
1.4: Analizar los medios necesarios para la prestación del servicio, diseñando itinerarios urbanos según las condiciones económicas establecidas, relativas a: - Información sobre las características del grupo o turista. - Información sobre las visitas. - Información que se prevé utilizar en el itinerario. - Medios de difusión previstos. - Medios de transporte y demás proveedores de servicios, como restaurantes, museos, entre otros.	☐	☐	☐	☐

1: Analizar el servicio de acompañamiento y asistencia a turistas que va a ser objeto de prestación en el entorno urbano, gestionando los medios necesarios para su desarrollo, de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y se cubran las expectativas del turista.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.5: Analizar los prestatarios de los servicios, asegurando: - El cumplimiento de las condiciones, precios y plazos previstos, entre otros. - La comprobación de la idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado.	☐	☐	☐	☐
1.6: Prever las posibles situaciones conflictivas, estableciendo de común acuerdo con la entidad organizadora los mecanismos necesarios para la solución de las mismas, asegurando alternativas para cada una de las actividades y servicios programados.	☐	☐	☐	☐

2: Diseñar itinerarios de viaje, rutas y/o visitas a Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en el entorno urbano, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios turistas, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización, con el fin de que los objetivos de demanda y de la entidad organizadora se cumplan, respetando el patrimonio y medio ambiente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Diseñar los itinerarios de viaje y/o visitas en el entorno urbano mediante: - La concreción del ámbito territorial y temporal del itinerario. - La identificación y consulta de las fuentes de información turística. - La síntesis y organización de la información recogida. - La programación de los servicios y actividades. - La justificación de la viabilidad del itinerario. - Adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.	☐	☐	☐	☐
2.2: Identificar los componentes de la oferta turística y el marco de actuación, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y demanda de turistas, diseñándolos en lo relativo a: - Los recursos culturales, turísticos, históricos, artísticos, entre otros. - Los posibles impactos de los turistas sobre el entorno urbano y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial. - Las nuevas demandas de turistas. - La infraestructura como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, aulas de interpretación, entre otros. - La infraestructura turística en el entorno, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa, entre otros.	☐	☐	☐	☐
2.3: Diseñar los itinerarios o productos turísticos, según el análisis, oferta turística, tendencias del mercado o política de gestión de los entornos urbanos, entre otros, asegurando su viabilidad comercial, técnica, financiera y,	☐	☐	☐	☐

2: Diseñar itinerarios de viaje, rutas y/o visitas a Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en el entorno urbano, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios turistas, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización, con el fin de que los objetivos de demanda y de la entidad organizadora se cumplan, respetando el patrimonio y medio ambiente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
en su caso, ambiental.				
2.4: Diseñar los nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos a partir del análisis profundo de la zona o entorno urbano, maximizando el aprovechamiento de sus recursos patrimoniales.	☐	☐	☐	☐
2.5: Adaptar el diseño de itinerarios, rutas o productos turísticos en el marco de entornos urbanos a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos urbanos que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad.	☐	☐	☐	☐

3: Ofertar actividades facultativas, utilizando los recursos patrimoniales existentes, respetando el programa establecido por la empresa organizadora, el patrimonio y medio ambiente, ampliando las posibilidades de disfrute lúdico de los turistas y del entorno urbano, para cumplir los objetivos de ambos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Comprobar la idoneidad de las actividades facultativas, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora, a las posibilidades del lugar o lugares de destino y a las expectativas de los turistas.	☐	☐	☐	☐
3.2: Proponer la oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades seleccionadas, informando a los turistas de todas ellas.	☐	☐	☐	☐
3.3: Prestar el acompañamiento e información a los turistas que participan en la actividad facultativa, atendiendo sus demandas y/o en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.	☐	☐	☐	☐
3.4: Establecer los programas alternativos de carácter voluntario para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y grado de adecuación para su disfrute.	☐	☐	☐	☐

3: Ofertar actividades facultativas, utilizando los recursos patrimoniales existentes, respetando el programa establecido por la empresa organizadora, el patrimonio y medio ambiente, ampliando las posibilidades de disfrute lúdico de los turistas y del entorno urbano, para cumplir los objetivos de ambos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.5: PRever las normas que se deben observar en los lugares a visitar, ya sean las establecidas previamente o las que establezca el propio acompañante del turista, se explican, asegurando la integridad de la actividad, disfrute lúdico del turista y respeto por el patrimonio y medio ambiente.	☐	☐	☐	☐
3.6: Establecer las tarifas en función del número de turistas, informándoles previamente de las mismas y de los medios de pago disponibles.	☐	☐	☐	☐
3.7: Gestionar la liquidación de lo obtenido por actividades complementarias, comprobando formas de pago del servicio ofertado según criterios de la empresa organizadora.	☐	☐	☐	☐

4: Iniciar la actividad de recorrido por Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en itinerarios urbanos, proporcionando al turista información general de interés sobre el destino o entorno urbano inmediato, de modo que satisfagan sus requerimientos y expectativas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Transmitir la información y documentación proporcionada al turista, comunicando de manera eficaz, amena y empática: - Programa del viaje, recorrido o traslado. - Lugar y hora prevista de finalización de la actividad. - Medios de identificación, tanto del turista como del responsable de la empresa organizadora. - Adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.	☐	☐	☐	☐
4.2: Comprobar la presencia de los turistas, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalando la importancia de la puntualidad y cumplimiento de los horarios.	☐	☐	☐	☐
4.3: Explicar las pautas de comportamiento en entornos urbanos, patrimonio y medio ambiente y las razones de su preservación de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los turistas.	☐	☐	☐	☐
4.4: Facilitar la información de interés general de forma secuenciada, serena y	☐	☐	☐	☐

4: Iniciar la actividad de recorrido por Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en itinerarios urbanos, proporcionando al turista información general de interés sobre el destino o entorno urbano inmediato, de modo que satisfagan sus requerimientos y expectativas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los turistas.				
4.5: Prestar la información de interés general, adaptándose a los requerimientos individuales y, en su caso, colectivos, para dar una visión global y sintética del país, región, ciudad o recurso objeto de visita, sin perjuicio de la información especializada que presten los guías locales y procurando establecer el marco en el que ajustar los restantes servicios de información en destino que vayan a recibir los turistas.	☐	☐	☐	☐
4.6: Responder las preguntas formuladas por los turistas con claridad y corrección, solucionando dudas y ampliando la información.	☐	☐	☐	☐

5: Desarrollar la actividad de recorrido por bienes de interés cultural y patrimoniales en itinerarios urbanos, logrando que el turista se sienta atendido, para asegurar el disfrute lúdico, el cumplimiento de la oferta de la empresa organizadora y el respeto por el patrimonio y el medio ambiente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Coordinar el embarque de los turistas en el viaje de ida, en el transfer, en los cambios de medio de transporte, en las excursiones y en el viaje de regreso, verificando que la consecución de las acciones coincida con el itinerario contratado por los turistas.	☐	☐	☐	☐
5.2: Desarrollar los elementos de la actividad de recorrido por itinerarios urbanos, patrimonio histórico, entre otros, incluido en el itinerario, considerando los intereses de turistas y/o posibles adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.	☐	☐	☐	☐
5.3: Cumplir la actividad contratada, adoptando con flexibilidad, en caso de situaciones imprevistas, las medidas que procuren la satisfacción del turista, e informando cuanto antes al responsable de la entidad organizadora.	☐	☐	☐	☐
5.4: Proponer las actividades de animación diseñadas para el itinerario, dinamizándolas según el perfil del turista y visitante, el lugar y el momento del día, para asegurar, el disfrute lúdico y la consecución de los objetivos de la	☐	☐	☐	☐

5: Desarrollar la actividad de recorrido por bienes de interés cultural y patrimoniales en itinerarios urbanos, logrando que el turista se sienta atendido, para asegurar el disfrute lúdico, el cumplimiento de la oferta de la empresa organizadora y el respeto por el patrimonio y el medio ambiente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
empresa organizadora.				
5.5: Efectuar la comprobación constante, verificando que se adecúan al programa previsto, en lo referente a: - El itinerario. - Los servicios de transporte, alojamiento, restauración, y otros contratados, así como sus condiciones de prestación. - Las visitas y otras actividades programadas. - Los horarios y festividades que incidan en la apertura o cierre de los centros de interés turístico. - Las habitaciones, en el caso de pernocta. - Los bonos y su cumplimentación.	☐	☐	☐	☐
5.6: Comprobar el respeto por el patrimonio y medio ambiente durante el recorrido por los entornos urbanos, reforzando su interiorización por parte de los turistas a través del ejemplo y la transmisión de información veraz y entendible.	☐	☐	☐	☐
5.7: Asegurar la integridad de los turistas, exigiendo las garantías necesarias a los proveedores y evitando extravíos, accidentes y situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas.	☐	☐	☐	☐
5.8: Solucionar las incidencias interpersonales que puedan surgir a lo largo del itinerario urbano con eficacia y profesionalidad, adoptando, en su caso, una actitud mediadora y conciliadora entre partes.	☐	☐	☐	☐

6: Evaluar los servicios guiados a bienes de interés cultural y patrimoniales en entornos urbanos, mediante métodos estandarizados, 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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.1: Evaluar el estado emocional de los turistas, comprobando el disfrute lúdico del itinerario urbano y el cumplimiento del programa establecido.	☐	☐	☐	☐

6: Evaluar los servicios guiados a bienes de interés cultural y patrimoniales en entornos urbanos, mediante métodos estandarizados, 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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.2: Comprobar la consecución de los objetivos, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, corroborando el cumplimiento de los fijados para el disfrute del recorrido del itinerario urbano y la seguridad de los turistas.	☐	☐	☐	☐
6.3: Evaluar las encuestas recogidas, propias de la empresa organizadora cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio del recorrido del itinerario urbano.	☐	☐	☐	☐
6.4: Atender las reclamaciones de los turistas con amabilidad, eficacia y máxima discreción, intentando gestionar de manera precisa, las vicisitudes que se hayan producido para asegurar la satisfacción del turista y los objetivos de la empresa organizadora.	☐	☐	☐	☐
6.5: Redactar los informes valorativos de datos cualitativos y cuantitativos, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para el análisis de diseños y actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio prestado, y proponer cambios o nuevas ofertas atractivas para los turistas.	☐	☐	☐	☐
6.6: Transmitir la información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad, a la entidad gestora responsable de la actividad, 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 posteriores.	☐	☐	☐	☐
6.7: Gestionar la planificación estratégica de la empresa organizadora, utilizando las herramientas de evaluación diseñadas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento de los parámetros fijados (calidad, económicos, entre otros) por la misma y/o captación de turistas.	☐	☐	☐	☐

	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
--	-------------------------------	--	--	--

7: Mejorar la calidad del proceso de prestación del servicio de guía, acompañamiento o asistencia a turistas a bienes de interés cultural y patrimoniales en el entorno urbano, evaluando la prestación de los servicios propios y ajenos, para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los mismos.	1	2	3	4
7.1: Realizar el trabajo cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos establecidos (seguridad, disfrute lúdico, entre otros) y logrando la satisfacción de las expectativas de los clientes.	☐	☐	☐	☐
7.2: Aportar la información directa acerca de los turistas y sus expectativas, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad, a la entidad organizadora del servicio o gestora del entorno urbano, efectuando sugerencias de mejora con respecto a futuros programas.	☐	☐	☐	☐
7.3: Recoger la información que se obtiene al aplicar los métodos establecidos, como encuestas, cuestionarios de calidad y otros, para evaluar el grado de satisfacción de los turistas y el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos, en formato informático, archivándola para su posterior procesamiento.	☐	☐	☐	☐
7.4: Valorar el grado de adecuación de la prestación de los servicios a las condiciones establecidas o comunicadas a los turistas y acordadas con ellos, anotando hechos ocurridos, personas involucradas, causas, cumplimiento de objetivos, entre otros, para garantizar su cumplimiento.	☐	☐	☐	☐
7.5: Organizar la información generada durante la prestación del servicio mediante memorias de evaluación con el fin de: - Proporcionar a la entidad contratante un informe sobre los resultados del servicio. - Enriquecer sus conocimientos y recursos para mejorar sus servicios en futuras prestaciones.	☐	☐	☐	☐
7.6: Posibilitar la comunicación con los turistas, utilizando los medios más eficaces para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.	☐	☐	☐	☐