

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Ecoturismo

<i>Familia Profesional:</i>	<b>Hostelería y Turismo</b>
<i>Nivel:</i>	<b>3</b>
<i>Código:</i>	<b>HOT743_3</b>
<i>Estado:</i>	<b>BOE</b>
<i>Publicación:</i>	<b>RD 45/2022</b>

### Competencia general

Avistar fauna, observar flora autóctona e interpretar el medio abiótico y demás recursos turísticos naturales sostenibles del ámbito específico de actuación a turistas, de manera que aprendan, mediante la observación de los ecosistemas, a fomentar una actitud responsable, a preservar el bienestar de la comunidad local, a apreciar la naturaleza que le rodea, sensibilizándolos en las culturas tradicionales de la zona, así como prestarles servicios de acompañamiento y asistencia, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, de modo que se sientan atendidos, se satisfagan las expectativas de información y de disfrute lúdico y, se cumplan los objetivos de la entidad organizadora del servicio.

### Unidades de competencia

- UC2479\_3:** Avistar fauna en espacios naturales
- UC2480\_3:** Observar flora autóctona en espacios naturales
- UC2481\_3:** Interpretar el medio abiótico en espacios naturales
- UC0272\_2:** ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA
- UC9999\_3:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento de turismo, dedicado a actividades de ecoturismo en entidades de naturaleza pública o privada, en grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo del turismo, en el subsector del ecoturismo.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Monitores de actividades de divulgación y ecoturismo
- Guías de reservas naturales
- Guías de ecoturismo
- Asistentes de grupos de turistas de naturaleza y ecoturismo
- Guías de naturaleza
- Informadores en oficinas de desarrollo de productos ecoturísticos
- Informadores en oficinas de turismo sobre productos ecoturísticos

## **Formación Asociada** (720 horas)

### **Módulos Formativos**

- MF2479\_3:** Avistamiento de fauna en espacios naturales (180 horas)
- MF2480\_3:** Observación de flora en espacios naturales (180 horas)
- MF2481\_3:** Interpretación del medio abiótico en espacios naturales (180 horas)
- MF0272\_2:** PRIMEROS AUXILIOS (60 horas)
- MF9999\_3:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

### Avistar fauna en espacios naturales

Nivel: 3  
Código: UC2479\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Diseñar itinerarios de viaje, rutas y/o visitas de avistamiento de fauna, para agencia de viajes, otros operadores o sus propios clientes, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización.

**CR1.1** Los itinerarios de avistamiento de fauna se diseñan 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.

**CR1.2** Los componentes de la oferta turística de avistamiento de fauna y el marco de actuación se identifican, especialmente, en lo relativo a:

- Los recursos naturales, sus características, la política ambiental de los espacios naturales y de su entorno y la fragilidad del medio.
- Los posibles impactos de los turistas sobre el medio y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.
- Las nuevas demandas de los 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.

**CR1.3** La información recogida se analiza para evaluar las posibilidades de diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos de observación de fauna, según la oferta turística, demanda de la entidad organizadora, tendencias del mercado o política de gestión de los espacios naturales, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y en su caso, ambiental.

**CR1.4** Los nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos de observación de fauna se diseñan a partir del análisis de la zona o espacio natural, adaptándolos al entorno objeto de visita y maximizando el aprovechamiento de sus recursos naturales.

**CR1.5** Los itinerarios, rutas o productos turísticos diseñados en el marco de espacios naturales se adaptan a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos naturales que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad, considerando su eficacia para la divulgación de los valores de dichos espacios y de sus políticas de protección ambiental.

**CR1.6** El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los turistas y visitantes, incluyendo adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y a las características del entorno se analiza, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario diseñado por la entidad organizadora.

**CR1.7** Los nuevos itinerarios, rutas o productos turísticos en espacios naturales se diseñan, teniendo en cuenta su preservación y la generación de recursos económicos.

**CR1.8** Los parámetros de calidad establecidos por la entidad organizadora del viaje, o por la gestora del espacio natural, se asumen como mínimos en el diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos.

**RP2:** Ofertar actividades de avistamiento e interpretación de fauna, respetando y complementando el programa establecido, para ampliar las posibilidades de disfrute de los turistas, y su conocimiento del entorno para cumplir los objetivos económicos fijados.

**CR2.1** La idoneidad de las actividades facultativas de observación de fauna se comprueba, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora, a las posibilidades del lugar o lugares de destino, a las expectativas de los turistas, y/o en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**CR2.2** La oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades seleccionadas se evalúa, informando a los turistas.

**CR2.3** Los programas alternativos de carácter voluntario se establecen para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y grado de adecuación para su disfrute.

**CR2.4** Las tarifas se establecen en función del número de turistas, informándoles previamente de las mismas y de los medios de pago disponibles.

**CR2.5** La liquidación de lo obtenido por actividades complementarias se efectúa, en función de los recursos movilizados.

**CR2.6** La comunicación con los turistas se efectúa de forma fluida, utilizando los medios (entusiasmo, sensibilidad, respeto, responsabilidad, entre otros), para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

**RP3:** Recibir a turistas que van a ser objeto de observación de fauna, estableciendo los parámetros de la actividad ofertada por la empresa organizadora, para asegurar el objetivo y expectativa de ambos.

**CR3.1** Los turistas se reciben en el punto de encuentro o alojamiento de forma relajada, cordial, amena y puntual.

**CR3.2** El itinerario y las actividades a desarrollar se adaptan a los turistas en función del estado de salud física y emocional, la movilidad, sus preferencias y expectativas comunicando los cambios que no se hayan hecho previamente.

**CR3.3** Los detalles prácticos para asegurar una correcta ejecución del programa se corroboran en lo concerniente a:

- Itinerario.
- Horarios de regreso.
- Dietas especiales y refrigerios.
- Alojamiento si la actividad requiere pernocta.
- Medio de transporte.
- Equipo de protección individual (EPI) como botiquín, protección solar, entre otros.
- Adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**CR3.4** El equipo técnico y bibliográfico, para avistar fauna se revisa, facilitando, si fuera necesario, material de préstamo como prismáticos o cámaras fotográficas, entre otros.

**CR3.5** La indumentaria y nivel de protección del turista ante la climatología pronosticada se revisa, suministrando material si fuera necesario, de forma que se asegure la integridad y pueda disfrutar la actividad de observación de fauna.

**CR3.6** Los números de teléfono de referencia con la persona responsable o contacto del grupo, así como con alojamiento y/o transporte se comprueban para asegurar la existencia de una posible comunicación, incluso con el organismo competente del Espacio Natural Protegido, si fuera necesario.

**CR3.7** La disposición de seguro de cobertura mínimo: responsabilidad civil contractual, cobertura de accidentes, robo, u otros que puedan proceder, según características del servicio se comprueba, corroborando garantías de cobertura, caducidad y cláusulas.

**RP4:** Informar a turistas que van a ser objeto de avistamiento de fauna, de las normas a cumplir durante el desarrollo de la actividad y sobre las posibles vicisitudes, de forma que su seguridad y disfrute lúdico se cumplan.

**CR4.1** La descripción y señalización del itinerario, en función de la fauna, climatología, acceso a caminos, cacerías, inundaciones u otras circunstancias se establecen, indicando posibles cambios bien durante el traslado o durante los primeros momentos de la actividad, para asegurar el desarrollo de la actividad y garantizar la seguridad.

**CR4.2** El comportamiento que el turista debe tener durante el desarrollo de la actividad de avistamiento de fauna se expresa de manera clara y amena, asegurando la integridad de los implicados y la evolución de la actividad.

**CR4.3** La actitud del turista necesaria para el desenvolvimiento y exitoso desarrollo de la actividad de avistamiento de fauna se precisa, informando de los cambios pertinentes, de forma que se cumplan los objetivos de disfrute de la actividad y su seguridad.

**CR4.4** La conducta temeraria, patológica o ilegal que pudiera detectarse en los turistas se amonesta, transmitiendo que la actuación será contundente, incluso con la anulación de la actividad o aviso a las fuerzas de seguridad, de modo que la continuidad y seguridad de la misma quede garantizada.

**CR4.5** La previsión meteorológica se transmite, de manera que la vestimenta y equipo del turista se adapte a las circunstancias y así asegurar, el disfrute de la actividad y servicio programado, dejando a criterio del guía las adaptaciones o incluso la suspensión de la actividad.

**CR4.6** Las normas de comportamiento, tales como evitar arrojar basuras, encender fuego, respetar a la fauna y a la flora se comunican al grupo (verbal y/o documentalmente), para favorecer la conservación del entorno.

**RP5:** Iniciar la actividad de observación e interpretación de fauna para cumplir los objetivos de la misma, descubriendo los elementos a observar de manera clara, eficaz e inmersiva.

**CR5.1** El nivel de conocimiento de la fauna que va a ser objeto de observación de fauna, así como las aptitudes de cada turista se evalúan, adaptando la terminología y la transmisión de información de manera empática y motivadora.

**CR5.2** La fauna objeto de observación se da a conocer, ajustando expectativas, de manera que los turistas puedan participar activamente en su búsqueda y evitar la frustración, al no obtener los resultados más optimistas:

- Mamíferos terrestres: osos, lobos, lince, gato montés, ungulados silvestres, entre otros.
- Mamíferos voladores: murciélagos.
- Mamíferos marinos: ballenas, delfines, focas, entre otros.

- Aves en general: rapaces (águila imperial ibérica, águila perdicera, águila real, entre otras), aves esteparias (avutarda, sisón, entre otras), aves de montaña (roquero rojo, ruiseñor pechiazul, entre otras), aves endémicas (águila imperial, rabilargo ibérico, entre otras), aves nocturnas (búhos, lechuzas, mochuelos, chotacabras, entre otras), aves limícolas (chortilejos, agujas, entre otras), aves acuáticas (ánades, somormujo, garzas, entre otras), aves marinas y todo tipo de aves paseriformes.

- Insectos: mariposas, libélulas, entre otros.

- Reptiles y anfibios.

**CR5.3** El manejo del material para la observación de fauna se instruye, comprobando que los turistas hayan adquirido las competencias, asegurando así su disfrute y seguridad, entre otros:

- Cartografía (en papel y/o digital).

- Fotos aéreas y/o ortoimágenes: material óptico, guías de campo y apps, entre otros.

**CR5.4** La ubicación y distancia del turista con respecto a la fauna objeto de interés se explica, utilizando descripciones para que pueda ser encontrada y observada.

**CR5.5** Las características de la especie a observar, preferiblemente en presencia de la misma se transmite, y/o interpretación de huellas y rastros de animales, propiciando el interés y motivación del turista.

**CR5.6** Las guías de apoyo en soporte analógico o digital que facilitan el disfrute del turista se emplean, aportando información incluso en las situaciones de no captación de especies.

**RP6:** Observar la fauna para el disfrute y desarrollo de la actividad, respetando su integridad y la del entorno para evitar cualquier impacto negativo.

**CR6.1** Las normativas de protección ambiental durante la observación de la fauna se respetan, según el Plan Sectorial de Turismo de Naturaleza y Biodiversidad, Listado de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial y del Catálogo Español de Especies Amenazadas, evitando generar impactos negativos en relación a:

- Ruidos.

- Recogida de especies.

- Contaminación residual.

- Erosión del terreno.

- Provocar incendios.

- Contaminación lumínica.

**CR6.2** La observación de mamíferos grandes sensibles como lobo y oso en zonas donde no están perseguidos se limitan a 2.5 km de distancia y, en épocas de cría desde una distancia mínima de 3 km, vetando recorridos de interpretación dentro de su área de cría y en los límites de su territorio, garantizando que el impacto de la presencia del turista sea mínimo.

**CR6.3** El uso de cualquier tipo de cebos o atrayentes, piensos o alimentos procesados se prohíben, salvaguardando la integridad de la fauna y evitando su habituación al aporte alimentario, así como la atracción a generalistas y condicionamiento de la salud de animales con alimentos procesados como piensos y, sobre todo, que sean objeto de furtivismo.

**CR6.4** El estrés territorial y pérdida de energía por parte de la fauna objeto de observación se protege, garantizando que el uso de reclamos y ubicación de nidos no se efectúe, de manera que el riesgo de abandono de su prole se proteja.

**CR6.5** Las especies o elementos del entorno natural se preservan, prohibiendo la recogida o captura de cualquiera de ellos, de manera que se garantice la integridad y menor impacto en el hábitat.

**CR6.6** La condición física y emocional del turista se observa, adaptando el itinerario en función de:

- Señales de fatiga.

- Insolación o hipotermia.
- Deshidratación.
- Hambre.

**CR6.7** Las estructuras públicas existentes que puedan existir para complementar la observación de fauna como paneles informativos, senderos de madera, miradores, entre otros, se respetan, evitando molestias a otros usuarios.

**RP7:** Analizar los elementos de fauna objeto de observación, de forma que se haga una interpretación de los elementos del espacio natural por parte de los turistas, garantizando su preservación.

**CR7.1** Las relaciones del espacio natural, recursos y elementos, con el elemento humano y las implicaciones a nivel socio-económico de conservación se señalan, de modo que se obtenga una visión global del territorio.

**CR7.2** La evolución, ecología, relaciones inter e intra específicas del espacio natural y sus elementos se analizan en mayor o menor medida, dependiendo del nivel de turistas.

**CR7.3** Las estructuras arquitectónicas relacionadas directamente con el pasado histórico de la zona como chozas de pastor, trampas de lobo, castros, presas, diques, entre otros, que se encuentren en el recorrido se interpretan según el interés mostrado por el turista.

**CR7.4** Las estructuras públicas de observación de aves y fauna, como hides y observatorios se utilizan de forma discreta y siempre, respetando los demás usuarios, para evitar molestias y posibles conflictos de intereses.

**CR7.5** El uso de hides fotográficos portátiles en zonas de cría y espacios naturales protegidos se prohíbe, ajustándose a los condicionantes de los permisos concedidos y al Código Ético de AEFONA, para salvaguardar la tranquilidad de la fauna.

**CR7.6** Los programas de conservación, gestión, uso público, que se establecen en el espacio natural de observación de fauna y en su área de influencia se analizan, así como las teorías de los mismos, interpretando cómo interactúan con el entorno y modelan el paisaje observado.

**RP8:** Evaluar los servicios guiados, 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.

**CR8.1** El estado físico y emocional de los turistas, las condiciones del alojamiento, transporte, dietas y/o refrigerios se comprueban, adaptándolas a lo establecido en el programa durante el regreso al lugar de origen.

**CR8.2** La consecución de los objetivos se comprueba con documentos de apoyo, formularios, redes sociales, foros virtuales, entre otros, corroborando que los fijados para el disfrute de la observación de fauna y la seguridad de los turistas, se han cumplido.

**CR8.3** Los métodos de evaluación, tales como entrevistas informales, sondeos, cuestionarios, entre otros, se elaboran atendiendo a los objetivos de comunicación de la actividad interpretativa y de observación de la fauna para ser facilitados a los turistas.

**CR8.4** La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad se transmite 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 interpretativas posteriores.

**CR8.5** El material utilizado para cada actividad se revisa al finalizar la jornada, comprobando la presencia y estado de uso de los elementos utilizados, dejándolo preparado para el próximo día.

**CR8.6** La información relativa a los accidentes y/o incidentes, hechos ocurridos, personas involucradas, posibles causas, entre otros, se transmite a la entidad gestora, anotando en informes y/o formularios de parte de accidentes, si procede, por la persona responsable.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Medios y equipos ofimáticos. Internet y teléfonos inteligentes. Equipo material óptico. Material impreso de divulgación. Equipos audiovisuales. Medios de transporte apropiados para caminos. Equipamiento para comidas al aire libre como picnic, entre otros. Equipamiento de campo (indumentaria, cantimplora, entre otros). Botiquín. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Espacios naturales y sus instalaciones. Cartografía impresa y digital. Aplicaciones informáticas cartográficas.

### Productos y resultados

Desarrollo del itinerario, ruta, visita o servicio dirigido y supervisado. Actividades facultativas de observación de fauna ofertadas. Turistas que van a ser objeto de observación de fauna recibidos. Turistas que van a ser objeto de observación de fauna informados. Observación de fauna iniciada. Observación de fauna interpretada. Elementos del paisaje analizados. Servicios guiados, mediante métodos estandarizados, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, evaluados.

### Información utilizada o generada

Código Ético Mundial para el Turismo (CMET). Normativa de protección ambiental y acceso al entorno del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad, Listado de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial y del Catálogo Español de Especies Amenazadas. Bibliografía general y específica. Código deontológico de la profesión. Normativa sobre espacios y especies protegidas. Normativa sobre fórmulas de protección de espacios y recursos naturales. Información y documentación de ruta e itinerarios. Información sobre alojamientos, restaurantes y cafeterías, y centros de interpretación visitables. Información sobre transportes públicos. Información sobre servicios prestados y tarifas. Información promocional de la empresa o entidad organizadora del servicio. Informes de evaluación del servicio prestado. Información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web, sobre destinos, espacios y recursos naturales del ámbito de actuación. Fotografía aérea y ortoimágenes. Bibliografía temática. Guías de recursos y equipamientos. Bibliografía y material didáctico-divulgativo. Planes de gestión. Normativa ambiental. Datos para la evaluación de las actividades. Datos para la elaboración de estadísticas de uso público. Datos para la elaboración de informes sobre el estado del entorno. Planes de ordenación, uso y gestión. Información sobre el comportamiento respetuoso en el medio. Manuales, catálogos, publicaciones periódicas y revistas especializadas del sector.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

### Observar flora autóctona en espacios naturales

Nivel: 3  
Código: UC2480\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Diseñar itinerarios de viaje, rutas y/o visitas de observación de flora, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios clientes, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización.

**CR1.1** Los itinerarios de observación de flora autóctona se diseñan 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.

**CR1.2** Los componentes de la oferta turística de observación de flora autóctona y el marco de actuación se identifican, especialmente lo relativo a:

- Los recursos naturales, sus características, la política ambiental de los espacios naturales y de su entorno y la fragilidad del medio.
- Los posibles impactos de los turistas sobre el medio y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.
- Las nuevas demandas de los 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.

**CR1.3** La información recogida se analiza para evaluar las posibilidades de diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos de interpretación y observación de flora autóctona, según la oferta turística, demanda de la entidad organizadora, tendencias del mercado o política de gestión de los espacios naturales, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental.

**CR1.4** Los nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos de observación de flora se diseñan a partir del análisis de la zona o espacio natural, adaptándolos al entorno objeto de visita y maximizando el aprovechamiento de sus recursos naturales.

**CR1.5** Los itinerarios, rutas o productos turísticos diseñados en el marco de espacios naturales se adaptan a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos naturales que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad, considerando su eficacia para la divulgación de los valores de dichos espacios y de sus políticas de protección ambiental.

**CR1.6** 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 del entorno se analiza, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario diseñado por la entidad organizadora.

**CR1.7** Los nuevos itinerarios, rutas o productos turísticos en espacios naturales se diseñan, teniendo en cuenta su preservación y la generación de recursos económicos.

**CR1.8** Los parámetros de calidad establecidos por la entidad organizadora del viaje, o por la gestora del espacio natural, se asumen como mínimos en el diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos.

**RP2:** Ofertar actividades de observación de flora, respetando y complementando el programa establecido para ampliar las posibilidades de disfrute de los turistas, y su conocimiento del entorno para cumplir los objetivos económicos fijados.

**CR2.1** La idoneidad de las actividades facultativas de observación de flora se comprueba, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora, a las posibilidades del lugar o lugares de destino, a las expectativas de los turistas y/o, en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**CR2.2** La oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades seleccionadas se evalúa, informando a los turistas.

**CR2.3** Los programas alternativos de carácter voluntario se establecen para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y grado de adecuación para su disfrute.

**CR2.4** Las tarifas se establecen en función del número de turistas, informándoles previamente de las mismas y de los medios de pago disponibles.

**CR2.5** La liquidación de lo obtenido por actividades complementarias se efectúa, en función de los recursos movilizados.

**CR2.6** La comunicación con los turistas se efectúa de forma fluida, utilizando los medios (entusiasmo, sensibilidad, respeto, responsabilidad entre otros), para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

**RP3:** Recibir a turistas que van a ser objeto de la observación de flora, estableciendo los parámetros de la actividad ofertada, de manera que se asegure el objetivo y expectativa de ambos.

**CR3.1** Los turistas se reciben en el punto de encuentro o alojamiento de forma relajada, cordial, amena y puntual.

**CR3.2** El itinerario y las actividades a desarrollar se adaptan a los turistas en función del estado de salud física y emocional, la movilidad, sus preferencias y expectativas comunicando los cambios que no se hayan hecho previamente.

**CR3.3** Los detalles prácticos para asegurar una correcta ejecución del programa, se corroboran en lo concerniente a:

- Itinerario.
- Horarios de regreso.
- Dietas especiales y refrigerios.
- Alojamiento si la actividad requiere pernocta.
- Medio de transporte.
- Equipo de protección individual (EPI) como botiquín, protección solar, entre otros.
- Adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**CR3.4** El equipo técnico y bibliográfico, para la observación de flora se revisa, facilitando, si fuera necesario, material de préstamo como lupas, prismáticos, cámaras fotográficas, entre otros.

**CR3.5** La indumentaria y nivel de protección del turista ante la climatología pronosticada se revisa, suministrando material si fuera necesario, de forma que se asegure la integridad y pueda disfrutar la actividad de observación de flora.

**CR3.6** Los números de teléfono de referencia con la persona responsable o contacto del grupo, así como con alojamiento y/o transporte se comprueban para asegurar la existencia de una posible comunicación, incluso con el organismo competente del Espacio Natural Protegido, si fuera necesario.

**CR3.7** La disposición de seguro de cobertura mínimo: responsabilidad civil contractual, cobertura de accidentes, robo, u otros, que puedan proceder según características del servicio se comprueba, corroborando garantías de cobertura, caducidad y cláusulas.

**RP4:** Informar a turistas que van a ser objeto de observación de flora, de las normas a cumplir durante el desarrollo de la actividad y sobre las posibles vicisitudes, de forma que su seguridad y disfrute lúdico se cumplan.

**CR4.1** La descripción y señalización del itinerario, en función de la flora, climatología, acceso a caminos, cacerías, inundaciones u otras circunstancias se establecen, indicando posibles cambios bien durante el traslado o durante los primeros momentos de la actividad, para asegurar el desarrollo de la actividad y garantizar la seguridad.

**CR4.2** El comportamiento que el turista debe tener durante el desarrollo de la actividad de observación de flora se expresa de manera clara y amena, asegurando la integridad de los implicados y la evolución de la actividad.

**CR4.3** La actitud del turista necesaria para el desenvolvimiento y exitoso desarrollo de la actividad de observación de flora se precisa, informando de los cambios pertinentes, de forma que se cumplan los objetivos de disfrute de la actividad y su seguridad.

**CR4.4** La conducta temeraria, patológica o ilegal que pudiera detectarse en los turistas se amonesta, transmitiendo que la actuación será contundente, incluso con la anulación de la actividad o aviso a las fuerzas de seguridad, de modo que la continuidad y seguridad de la misma quede garantizada.

**CR4.5** La previsión meteorológica se transmite, de manera que la vestimenta y equipo del turista se adapte a las circunstancias y así asegurar, el disfrute de la actividad y servicio programado, dejando a criterio del guía las adaptaciones o incluso la suspensión de la actividad.

**CR4.6** Las normas de comportamiento, tales como evitar arrojar basuras, encender fuego, respetar a la fauna y a la flora se comunican al grupo (verbal y/o documentalmente), para favorecer la conservación del entorno.

**RP5:** Iniciar la actividad de observación de flora para cumplir los objetivos de la misma, descubriendo los elementos a observar de manera clara, eficaz e inmersiva.

**CR5.1** El nivel de conocimiento de la flora que va a ser objeto de observación, así como las aptitudes de cada turista se evalúa, adaptando la terminología y la transmisión de información de manera empática y motivadora.

**CR5.2** La flora objeto de observación se da a conocer, ajustando expectativas, de manera que los turistas puedan participar activamente en su búsqueda y evitar la frustración, al no obtener los resultados más optimistas:

- Flora autóctona.
- Flora rara o endémica.
- Árboles y arboledas singulares.
- Helechos, líquenes, hongos, algas y plantas acuáticas.
- Paisajes vegetales de interés.

**CR5.3** El manejo del material para la observación de flora se instruye, comprobando que los turistas hayan adquirido las competencias, asegurando así su disfrute y seguridad, entre otros:

- Cartografía (en papel y/o digital).
- Fotos aéreas y/o ortoimágenes.
- Material óptico.
- Guías de campo.
- Apps, entre otros.

**CR5.4** La ubicación y distancia del turista con respecto a la flora objeto de interés se explica, utilizando descripciones para que pueda ser encontrada y observada.

**CR5.5** Las características de la especie a observar, preferiblemente en presencia de la misma se transmite, propiciando el interés y motivación del turista.

**CR5.6** Las guías de apoyo en soporte analógico o digital que facilitan el disfrute del turista se emplean, aportando información incluso en las situaciones de no captación de especies.

**RP6:** Observar la flora autóctona para el disfrute y desarrollo de la actividad, respetando su integridad y la del entorno, para evitar cualquier impacto negativo.

**CR6.1** Las normativas de protección ambiental durante la observación de la flora autóctona se respetan, según el Plan Sectorial de Turismo de Naturaleza y Biodiversidad, Listado de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial y del Catálogo Español de Especies Amenazadas, evitando generar impactos negativos en relación a:

- Ruidos.
- Recogida de especies.
- Contaminación residual.
- Erosión del terreno.
- Provocar incendios.
- Contaminación lumínica.

**CR6.2** El acercamiento a los puntos donde crece la flora objeto de observación se realiza con cuidado de no alterar su entorno, evitando dañar otras plantas, alterar el terreno, erosión, entre otros.

**CR6.3** La observación se ejecuta con el máximo respeto a los ejemplares encontrados, prescindiendo de acciones de recogida, mutilaciones o cortes de forma intencionada, especialmente si se trata de especies protegidas en normativa aplicable.

**CR6.4** La recogida de frutos, semillas o cualquier elemento de propagación como bulbos, tubérculos, entre otros, solo se permite para su observación y cuando ello no implique ningún tipo de alteración de las plantas o su entorno, manteniéndose la prohibición de llevárselos con cualquier tipo de fin si se trata de especies protegidas según lo establecido en la normativa de Patrimonio Natural y de la Biodiversidad y, el desarrollo del Listado de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial y del Catálogo Español de Especies Amenazadas.

**CR6.5** La condición física y emocional del turista se observa, adaptando el itinerario en función de:

- Señales de fatiga.
- Insolación o hipotermia.
- Deshidratación.
- Hambre.

**CR6.6** Las estructuras públicas existentes que puedan existir para complementar la observación de flora como paneles informativos, senderos de madera, miradores, entre otros, se respetan, evitando molestias a otros usuarios.

**RP7:** Analizar los elementos de flora objeto de observación, de forma que se haga una interpretación de los elementos del espacio natural por parte de los turistas para garantizar su preservación.

**CR7.1** Las características ecológicas, históricas, socioeconómicas, entre otras, del entorno que condicionan y permiten la presencia de las especies objeto de observación se explican, de manera que el turista comprenda a qué se debe que se encuentren en ese lugar y no en cualquier otro.

**CR7.2** La comunidad vegetal en la que se integran las especies objeto de observación se explica, señalando las especies encontradas y sus características, así como las peculiaridades que puedan ser de interés como requerimientos ecológicos generales, papel como indicador ecológico de la comunidad vegetal o alguno de sus elementos, relaciones con la fauna, estado de conservación, usos tradicionales de ciertas especies, usos actuales, entre otros.

**CR7.3** Las relaciones del espacio natural, recursos y elementos, con el elemento humano y las implicaciones a nivel socio-económico de conservación se señalan, de modo que se obtenga una visión global del territorio.

**CR7.4** La evolución, ecología, relaciones inter e intra específicas del espacio natural y sus elementos se analizan en mayor o menor medida, dependiendo del nivel de participantes.

**CR7.5** Los programas de conservación, gestión y uso público, que se establecen en el espacio natural en el que se desarrolla la actividad de observación de flora y en su área de influencia se comunican, analizando su impacto en las especies.

**CR7.6** Las estructuras arquitectónicas relacionadas directamente con el pasado histórico de la zona como chozas de pastor, muros de piedra, canalizaciones de agua, diques, entre otros, que se encuentren en el recorrido se interpretan según el interés mostrado por el cliente.

**RP8:** Evaluar los servicios guiados, 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.

**CR8.1** El estado físico y emocional de los turistas, las condiciones del alojamiento, transporte, dietas y/o refrigerios se comprueban, adaptándolas a lo establecido en el programa durante el regreso al lugar de origen.

**CR8.2** La consecución de los objetivos se comprueba con documentos de apoyo, formularios, redes sociales, foros virtuales, entre otros, corroborando que los fijados para el disfrute de la observación de flora y la seguridad de los turistas, se han cumplido.

**CR8.3** Los métodos de evaluación, tales como entrevistas informales, sondeos, cuestionarios, entre otros, se elaboran atendiendo a los objetivos de comunicación de la actividad interpretativa y de observación de flora para ser facilitados a los turistas.

**CR8.4** La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad se transmite 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 interpretativas posteriores.

**CR8.5** El material utilizado para cada actividad se revisa al finalizar la jornada, comprobando la presencia y estado de uso de los elementos utilizados.

**CR8.6** La información relativa a los accidentes y/o incidentes, hechos ocurridos, personas involucradas, posibles causas, entre otros, se transmite a la entidad gestora, anotando en informes y/o formularios de parte de accidentes, si procede, por la persona responsable.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Medios y equipos ofimáticos. Internet y teléfonos inteligentes. Equipo material óptico. Material impreso de divulgación. Equipos audiovisuales. Medios de transporte apropiados para caminos. Equipamiento para comidas al aire libre como picnic, entre otros. Equipamiento de campo (indumentaria, cantimplora, entre otros). Botiquín. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Espacios naturales y sus instalaciones. Cartografía impresa y digital. Aplicaciones informáticas cartográficas.

### Productos y resultados

Desarrollo del itinerario, ruta, visita o servicio dirigido y supervisado. Actividades facultativas de observación de flora autóctona ofertadas. Turistas que van a ser objeto de observación de flora autóctona recibidos. Turistas que van a ser objeto de observación de flora autóctona informados. Observación de flora autóctona iniciada. Observación de flora autóctona interpretada. Elementos del paisaje analizados. Servicios guiados, mediante métodos estandarizados, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, evaluados.

### Información utilizada o generada

Código Ético Mundial para el Turismo (CMET). Normativa de protección ambiental y acceso al entorno del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad y Listado de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial y del Catálogo Español de Especies Amenazadas. Bibliografía general y específica. Código deontológico de la profesión. Normativa sobre espacios y especies protegidas. Normativa sobre fórmulas de protección de espacios y recursos naturales. Información y documentación de ruta e itinerarios. Información sobre alojamientos, restaurantes y cafeterías, y centros de interpretación visitables. Información sobre transportes públicos. Información sobre servicios prestados y tarifas. Información promocional de la empresa o entidad organizadora del servicio. Informes de evaluación del servicio prestado. Información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web, sobre destinos, espacios y recursos naturales del ámbito de actuación. Fotografía aérea y ortoimágenes. Bibliografía temática. Guías de recursos y equipamientos. Bibliografía y material didáctico-divulgativo. Planes de gestión. Normativa ambiental. Datos para la evaluación de las actividades. Datos para la elaboración de estadísticas de uso público. Datos para la elaboración de informes sobre el estado del entorno. Planes de ordenación, uso y gestión. Información sobre el comportamiento respetuoso en el medio. Manuales, catálogos, publicaciones periódicas y revistas especializadas del sector.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### Interpretar el medio abiótico en espacios naturales

Nivel: 3  
Código: UC2481\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Diseñar itinerarios de viaje, rutas y/o visitas de observación e interpretación del medio abiótico, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios clientes, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización.

**CR1.1** Los itinerarios de interpretación y observación del medio abiótico como geología, geomorfología, meteorología, climatología y paisaje, cielo nocturno, entre otros, se diseñan 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.

**CR1.2** Los componentes de la oferta turística de observación e interpretación del medio abiótico y el marco de actuación se identifican, especialmente lo relativo a:

- Los recursos naturales, sus características, la política ambiental de los espacios naturales y de su entorno y la fragilidad del medio.
- Los posibles impactos de los turistas sobre el medio y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.
- Las nuevas demandas de los 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.

**CR1.3** La información recogida se analiza para evaluar las posibilidades de diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos de interpretación y observación del medio abiótico, según la oferta turística, demanda de la entidad organizadora, tendencias del mercado o política de gestión de los espacios naturales, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental.

**CR1.4** Los nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos de interpretación y observación del medio abiótico se diseñan a partir del análisis de la zona o espacio natural, adaptándolos al entorno objeto de visita y maximizando el aprovechamiento de sus recursos naturales.

**CR1.5** Los itinerarios, rutas o productos turísticos diseñados en el marco de espacios naturales se adaptan a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos naturales que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad y se realiza considerando su eficacia para la divulgación de los valores de dichos espacios y de sus políticas de protección ambiental.

**CR1.6** 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 del entorno se analiza, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario diseñado por la entidad organizadora.

**CR1.7** Los nuevos itinerarios, rutas o productos turísticos en espacios naturales se diseñan, teniendo en cuenta su preservación y la generación de recursos económicos.

**CR1.8** Los parámetros de calidad establecidos por la entidad organizadora del viaje, o por la gestora del espacio natural, se asumen como mínimos en el diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos.

**RP2:** Ofertar actividades de observación e interpretación del medio abiótico, respetando y complementando el programa establecido, para ampliar las posibilidades de disfrute de los turistas, y su conocimiento del entorno, para cumplir los objetivos económicos fijados.

**CR2.1** La idoneidad de las actividades facultativas de interpretación y observación del medio abiótico es objeto de comprobación, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora, a las posibilidades del lugar o lugares de destino, a las expectativas de los turistas y/o, en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**CR2.2** La oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades seleccionadas es objeto de evaluación, informando a los turistas.

**CR2.3** Los programas alternativos de carácter voluntario se establecen para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y grado de adecuación para su disfrute.

**CR2.4** Las tarifas se establecen en función del número de turistas, informándoles previamente de las mismas y de los medios de pago disponibles.

**CR2.5** La liquidación de lo obtenido por actividades complementarias se efectúa, en función de los re-cursos movilizados.

**CR2.6** La comunicación con los turistas se efectúa de forma fluida, utilizando los medios para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

**RP3:** Recibir a turistas que van a ser objeto de la interpretación del medio abiótico, estableciendo los parámetros de la actividad ofertada por la empresa organizadora, para asegurar el objetivo y expectativa de ambos.

**CR3.1** Los turistas se reciben en el punto de encuentro o alojamiento de forma relajada, cordial, amena y puntual.

**CR3.2** El itinerario y las actividades a desarrollar se adaptan a los turistas en función del estado de salud física y emocional, la movilidad, sus preferencias y expectativas comunicando los cambios que no se hayan hecho previamente.

**CR3.3** Los detalles prácticos para asegurar la ejecución del programa se corroboran en lo concerniente a:

- Itinerario.
- Horarios de regreso.
- Dietas especiales y refrigerios.
- Alojamiento si la actividad requiere pernocta.
- Medio de transporte.
- Equipo de protección individual (EPI) como botiquín, protección solar, entre otros.
- Adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**CR3.4** El equipo técnico y bibliográfico, para la interpretación del medio abiótico se reparte explicando su funcionamiento, y facilitando si fuera necesario material de préstamo, como prismáticos o cámaras fotográficas, entre otros.

**CR3.5** La indumentaria y nivel de protección de los turistas ante la climatología pronosticada se revisa, suministrando material de protección si fuera necesario, de forma que disfruten protegidos, de la interpretación del medio abiótico.

**CR3.6** Los números de teléfono de referencia para contacto con la persona responsable o contacto del grupo, así como con alojamiento y/o transporte se comprueban para asegurar la existencia de una posible comunicación en todo momento, incluso con el organismo competente del espacio natural protegido si fuera necesario.

**CR3.7** La disposición de seguro de cobertura mínimo: responsabilidad civil contractual, cobertura de accidentes, robo, u otros que puedan proceder según características del servicio, se comprueba, corroborando garantías de cobertura, caducidad y cláusulas.

**RP4:** Informar a turistas que van a ser objeto de una interpretación del medio abiótico, de las normas a cumplir durante el desarrollo de la actividad y sobre las posibles vicisitudes de forma que su seguridad y disfrute lúdico se cumplan.

**CR4.1** La descripción y señalización del itinerario, en función de la fauna, climatología, acceso a caminos, cacerías, inundaciones u otras circunstancias, se establecen, indicando posibles cambios bien durante el traslado o durante los primeros momentos de la actividad, para asegurar el desarrollo de la actividad y garantizar la seguridad.

**CR4.2** El comportamiento que los turistas deben tener durante el desarrollo de la interpretación del medio abiótico se explica de manera clara y amena (geología, geomorfología, meteorología, climatología, paisaje y cielo nocturno) asegurando la comprensión, la integridad y la correcta evolución de la actividad.

**CR4.3** La actitud de los turistas, para el desenvolvimiento y exitoso desarrollo de la actividad de interpretación del medio abiótico, se evalúa proponiendo, en su caso, los cambios que sean, de forma que se cumplan los objetivos de disfrute y seguridad.

**CR4.4** La conducta temeraria, patológica o ilegal que pudieran detectarse en los turistas se amonesta, transmitiendo que la actuación será contundente, incluso con la anulación de la actividad o aviso a las fuerzas de seguridad, de modo que la continuidad y seguridad de la misma, quede garantizada.

**CR4.5** La previsión meteorológica se transmite, de manera que la vestimenta y equipo de los turistas, se adapte a las circunstancias climatológicas y así asegurar, el disfrute de la actividad y servicio programado, dejando a criterio de la persona responsable las adaptaciones o incluso la suspensión de la actividad.

**CR4.6** Las normas de comportamiento, tales como evitar arrojar basuras, encender fuego, respetar a la fauna y a la flora se comunican al grupo (verbal y/o documentalmente), para favorecer la conservación del entorno.

**RP5:** Iniciar la actividad de la interpretación del medio abiótico, para cumplir los objetivos de la misma, descubriendo los elementos a observar de manera clara, eficaz, inmersiva y segura.

**CR5.1** El nivel de conocimiento previo sobre el medio abiótico que va a ser objeto de observación, así como las aptitudes de cada turista se evalúa, adaptando la terminología y la transmisión de información de manera empática y motivadora.

**CR5.2** Los elementos abióticos (geología y suelos, agua y clima) que componen el medio se reconocen, con el fin de que los turistas puedan interpretarlos.

**CR5.3** El manejo del material de interpretación se instruye, comprobando que los turistas hayan adquirido las competencias, asegurando así su disfrute y el cumplimiento de las actividades preventivas de accidentes y/o accidentes, entre otros:

- Cartografía (en papel y/o digital).
- Fotos aéreas y/o ortoimágenes.
- Material óptico.
- Guías de campo.
- Apps, entre otros.

**CR5.4** Las características físicas del entorno donde se empieza a desarrollar la actividad se describen, asegurando la comprensión de los procesos y paisajes objeto de observación, que irán apareciendo.

**CR5.5** Las guías de apoyo en soporte analógico o digital, que facilitan la información del medio abiótico, se emplean, favoreciendo el disfrute de la actividad.

**RP6:** Interpretar el medio abiótico para el disfrute y desarrollo de la actividad, respetando su integridad y la del entorno, para evitar cualquier impacto negativo.

**CR6.1** Las normativas de protección ambiental durante la observación del medio abiótico (geología y suelos, agua y clima) se respetan según el Plan Sectorial de Turismo de Naturaleza y Biodiversidad, Listado de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial y del Catálogo Español de Especies Amenazadas evitando generar impactos negativos en relación a:

- Ruidos.
- Recogida de especies.
- Contaminación residual.
- Erosión del terreno.
- Provocar incendios.
- Contaminación lumínica.

**CR6.2** La transmisión de información sobre el medio abiótico se aporta de manera gradual, teniendo en cuenta los conocimientos previos de los turistas facilitando que sean ellos mismos, los que consigan interpretar el medio que les rodea, distinguiendo entre los aspectos naturales y humanizados del paisaje, y sus interrelaciones.

**CR6.3** Los elementos abióticos, geomorfológicos, hídricos, el cielo nocturno, entre otros, se identifican visualmente, analizando su naturaleza, según los conocimientos previos de los turistas.

**CR6.4** Los ambientes naturales como bosques, zonas de labor o plantaciones, entre otros, se identifican según los conocimientos previos de los participantes propiciando la comprensión de sus relaciones con el medio abiótico.

**CR6.5** Los conocimientos nuevos en cuanto al paisaje y los elementos que lo forman (bióticos y abióticos) se transmiten, intentando que haya una fusión entre los mismos y la relación con los habitantes del entorno.

**CR6.6** La condición física y emocional del turista se observa, adaptando el itinerario en función de:

- Señales de fatiga.
- Insolación o hipotermia.
- Deshidratación.
- Hambre.

**RP7:** Analizar los elementos del medio abiótico, de forma que se haga una interpretación de los mismos y se relacionen con el componente humano, para garantizar el desarrollo sostenible y relevancia de población local.

**CR7.1** Los elementos relacionados con la actividad humana en el medio natural, como caminos tradicionales y vías pecuarias, eras, acequias, bancales, entre otros, se analizan para sensibilizar al turista de su importancia.

**CR7.2** La geología del entorno se explica señalando los tipos de rocas, estructuras tectónicas, contenidos fosilíferos, formas del relieve, procesos activos, suelos, relación con el clima, medio biótico y humano, entre otros, para relacionarlo con el patrimonio geológico y la geodiversidad.

**CR7.3** Las relaciones del espacio natural, recursos y elementos, con el elemento humano y las implicaciones socioeconómicas de la conservación se señalan, analizándolos en función del interés mostrado, de modo que se obtenga una visión global del territorio.

**CR7.4** La ecología, relaciones inter e intra-específicas del espacio natural y sus elementos se analizan (actividades tradicionales agro-ganaderas, forestales, ocupación del espacio, utilización de los recursos naturales, entre otras) generando interés en función del nivel del turista, de forma que se entienda su evolución.

**CR7.5** Las estructuras arquitectónicas relacionadas directamente con el pasado histórico de la zona como chozas, cabañas y otras construcciones de pastor, muros de piedra, canalizaciones de agua, diques, entre otros, que se encuentren en el recorrido se interpretan según el interés mostrado por el turista.

**CR7.6** Las actividades culturales tradicionales que atañen al medio natural, juegos tradicionales, costumbres, leyendas, entre otros, se interpretan, relacionando el recurso o vestigio humano detectado, de forma que el turista perciba la importancia de las mismas.

**CR7.7** La relación de la población local con el uso sostenible de los recursos del espacio y la implicación con su conservación se pone en valor, transmitiendo la importancia para preservar la población del entorno, conservación del espacio y sinergias que eviten el despoblamiento, de manera que el turista interiorice la información.

**RP8:** Evaluar los servicios guiados, 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.

**CR8.1** El estado físico y emocional de los turistas, las condiciones del alojamiento, transporte, dietas y/o refrigerios se comprueban, adaptándolas a lo establecido en el programa, durante el regreso al lugar de origen.

**CR8.2** La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, redes sociales, foros virtuales, entre otros, corroborando que los fijados para el disfrute de la observación del medio abiótico y la seguridad de los turistas, se han cumplido.

**CR8.3** Los métodos de evaluación, tales como entrevistas informales, sondeos, cuestionarios, entre otros, se elaboran atendiendo a los objetivos de comunicación de la actividad interpretativa y de observación del medio abiótico, para ser facilitados a los turistas.

**CR8.4** La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad se transmite 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 interpretativas posteriores.

**CR8.5** El material utilizado para cada actividad se revisa al finalizar la jornada, comprobando la presencia y estado de uso de los elementos utilizados, dejándolo preparado para el próximo día.

**CR8.6** La información relativa a los accidentes y/o incidentes, hechos ocurridos, personas involucradas, posibles causas, entre otros, se transmite a la entidad gestora, anotando en informes y/o formularios de parte de accidentes, si procede, por la persona responsable.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Mapas topográficos y cartografía temática. Planisferio. Mapas estelares. Fotografía aérea. Instrumentación de orientación. Instrumentos de observación. Infraestructuras y recursos en el medio (itinerarios, observatorios, miradores, paneles temáticos. Linterna. Recipientes para agua. Mochila. Bibliografía temática de campo. Medios de locomoción. Botiquín de primeros auxilios. Bases de datos sobre normativa. Manual de buenas prácticas ambientales. Medio audiovisuales. Ordenador personal y conexión telemática. Aplicaciones para teléfono móvil con guías de campo. Mapas estelares. Bibliografía sobre el espacio natural y rural. Bibliografía sobre leyendas, cancionero y gastronomía local.

### Productos y resultados

Desarrollo del itinerario, ruta, visita o servicio dirigido y supervisado. Actividades facultativas de observación e interpretación del medio abiótico ofertadas. Turistas que van a ser objeto de la interpretación del medio abiótico recibidos. Turistas que van a ser objeto de la interpretación del medio abiótico informados. Interpretación y observación del medio abiótico iniciada. Medio abiótico interpretado. Elementos del paisaje analizados. Servicios guiados, mediante métodos estandarizados, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, evaluados.

### Información utilizada o generada

Código Ético Mundial para el Turismo (CMET). Normativa de protección ambiental y acceso al entorno del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad y, Listado de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial y del Catálogo Español de Especies Amenazadas. Bibliografía general y específica. Código deontológico de la profesión. Normativa sobre espacios y especies protegidas. Normativa sobre fórmulas de protección de espacios y recursos naturales. Información y documentación de ruta e itinerarios. Información sobre alojamientos, restaurantes y cafeterías, pueblos, estructuras arquitectónicas de interés y centros de interpretación visitables. Información sobre transportes públicos. Información sobre servicios prestados y tarifas. Información promocional de la empresa o entidad organizadora del servicio. Informes de evaluación del servicio prestado. Información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web, sobre destinos, espacios y recursos naturales del ámbito de actuación. Planisferio. Fotografía aérea y ortoimágenes. Bibliografía temática. Guías de recursos y equipamientos. Bibliografía y material didáctico-divulgativo. Planes de gestión. Normativa ambiental. Datos para la evaluación de las actividades. Datos para la elaboración de estadísticas de uso público. Datos para la elaboración de informes sobre el estado del entorno. Planes de ordenación, uso y gestión. Información sobre el comportamiento respetuoso en el medio. Manuales, catálogos, publicaciones periódicas y revistas especializadas del sector.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

### ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA

Nivel: 2  
Código: UC0272\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Buscar signos de alteraciones orgánicas según los protocolos establecidos, para la valoración inicial del accidentado, como primer interviniente.

**CR1.1** La señalización y el balizamiento según lo establecido, se realizan utilizando los elementos disponibles para acotar el lugar de la emergencia.

**CR1.2** La información sobre el estado del accidentado y las causas del accidente se recaba, estableciendo comunicación cuando es posible, con el mismo o con los posibles testigos y asistentes ocasionales al suceso, para valorar la situación inicial.

**CR1.3** Las técnicas de valoración con ligeros zarandeos en los hombros y toques en las mejillas, se efectúan, para valorar el nivel de consciencia del accidentado.

**CR1.4** La observación de los movimientos del pecho y la emisión de sonidos y aliento acercándose a su cara, se efectúa, para comprobar la respiración del accidentado.

**CR1.5** El estado de la circulación sanguínea se comprueba, mediante la observación del ritmo respiratorio del accidentado y movimientos de sus miembros.

**CR1.6** Los mecanismos de producción del traumatismo se identifican para buscar las posibles lesiones asociadas.

**CR1.7** Los equipos de protección individual se utilizan para prevenir riesgos laborales durante la asistencia al accidentado.

**CR1.8** El servicio de atención de emergencias, se contacta, para informar de los resultados de la valoración inicial realizada, comunicando la información recabada, consultando las maniobras que se vayan a aplicar y solicitando otros recursos que pudiesen ser necesarios.

**RP2:** Asistir al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico, para mantener o recuperar las constantes vitales, conforme a protocolos establecidos.

**CR2.1** La asistencia inicial a personas en situación de compromiso ventilatorio y/o cardiocirculatorio, se presta, ejerciendo vigilancia y seguimiento constante para detectar cualquier cambio significativo en la situación de partida.

**CR2.2** La apertura, limpieza y desobstrucción de la vía aérea ante un obstáculo o cuerpo extraño, se realiza, mediante las técnicas manuales o aspirador según la situación, conforme a protocolos establecidos, para asegurar la ventilación.

**CR2.3** La permeabilidad de la vía aérea en accidentados inconscientes se preserva, mediante la aplicación de la técnica postural que la asegure, para preservar la ventilación.

**CR2.4** Las técnicas ventilatorias con balón resucitador manual y/u oxígeno se seleccionan, conforme a protocolos establecidos, para permitir una ventilación artificial del accidentado ante evidentes signos de hipoxia.

**CR2.5** Las técnicas de reanimación cardio-respiratoria se aplican, conforme a protocolos establecidos, ante una situación de parada cardio-respiratoria, para recuperar las constantes vitales.

**CR2.6** El desfibrilador semiautomático, en caso de necesidad, se utiliza para la reanimación del accidentado, conforme a la normativa aplicable y protocolos establecidos.

**CR2.7** Las técnicas de hemostasia ante hemorragias externas se aplican para impedir un shock hipovolémico.

**CR2.8** Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de "shock", para evitar aspiraciones de vómitos, obstrucciones y favorecer la respiración.

**RP3:** Prestar la atención inicial al accidentado, aplicando los primeros auxilios iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria, para mantener las constantes vitales según el protocolo establecido.

**CR3.1** La apertura de la vía aérea se realiza, mediante la maniobra frente-mentón para evitar el taponamiento de la laringe por la lengua.

**CR3.2** La alineación manual de la columna cervical se realiza ante existencia de una lesión para protegerla y minimizar los riesgos de una mayor.

**CR3.3** La atención específica a accidentados que han sufrido lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos se presta, aplicando las técnicas para cada situación conforme a protocolos establecidos.

**CR3.4** La atención específica a la parturienta ante una situación de parto inminente se presta, conforme al protocolo de actuación establecido, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

**CR3.5** La atención específica indicada a las personas con crisis convulsivas, se presta, para minimizar posibles riesgos de lesiones físicas, conforme a protocolos establecidos.

**CR3.6** La atención específica indicada a las personas con atragantamiento, se presta, discriminando los casos especiales de embarazadas, personas obesas y niños conforme a protocolos establecidos, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

**CR3.7** La atención específica indicada a las personas con quemaduras, se presta, conforme a protocolos establecidos y se coloca en posición antishock ante una quemadura de gran extensión, para minimizar riesgos.

**CR3.8** La atención específica indicada a las personas con hemorragia, se presta, conforme a protocolos establecidos para evitar una lipotimia.

**RP4:** Aplicar las técnicas de movilización e inmovilización al accidentado, y en su caso interviniendo con los primeros auxilios, para asegurar el posible traslado.

**CR4.1** El lugar de seguridad se selecciona, conforme a protocolos establecidos, para colocar al accidentado hasta la llegada de los servicios sanitarios de emergencia y minimizar los riesgos.

**CR4.2** Las técnicas de movilización e inmovilización se aplican para colocar al accidentado en una posición anatómica no lesiva hasta que acudan a la zona los servicios sanitarios de emergencia o para proceder a su traslado en caso necesario.

**CR4.3** Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de "shock", para minimizar riesgos.

**CR4.4** Los tipos de accidentados y lesiones, se discriminan, para intervenir en aquellos casos que no precisen de otros profesionales.

**CR4.5** Las técnicas de intervención de primeros auxilios con los accidentados inmovilizados, se discriminan, para aplicar aquellas propias de un técnico de nivel como primer interviniente, en función de la gravedad y los tipos de lesiones o proceder inmediatamente a su traslado.

**RP5:** Intervenir con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia siguiendo los protocolos establecidos, para facilitar la asistencia, traslado y minimizar los riesgos.

**CR5.1** Los signos de ataque de pánico, ansiedad y/o estrés de la víctima motivado por el accidente, se identifican observando el aumento del ritmo cardíaco, palmas sudorosas, dificultad para respirar, sensación subjetiva de ataque cardíaco, y sentimientos de temor para aplicar las técnicas de apoyo emocional hasta su traslado, siguiendo los protocolos establecidos.

**CR5.2** La comunicación del accidentado con su familia se facilita, desde la toma de contacto hasta su traslado, atendiendo, en la medida de lo posible, a sus requerimientos.

**CR5.3** La información a familiares, accidentado o persona relacionada, se realiza de manera respetuosa e infundiendo confianza, sobre aquellas cuestiones que se puedan plantear dentro de sus competencias.

**CR5.4** Los familiares de los accidentados, se atienden, para ofrecerles información sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

**CR5.5** La solicitud de información por parte de la familia de los accidentados se atiende para ofrecerles datos sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Material de movilización e inmovilización. Material electromédico. Botiquín. Equipo de oxigenoterapia. Desfibrilador semiautomático. Equipo de protección individual. Sistema de comunicación. Kit de organización en catástrofe. Protocolos de actuación. Material de señalización y balizamiento. Material de autoprotección.

### Productos y resultados

Signos de alteraciones orgánicas detectados como primer interviniente. Aplicación de las técnicas de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas. Atención inicial y primeros auxilios básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado aplicadas para asegurar el posible traslado. Intervención con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia. Comunicación con los servicios de atención de emergencias. Intervención a su nivel en situaciones de emergencias colectivas y catástrofes.

### Información utilizada o generada

Manuales de primeros auxilios. Revistas y bibliografía especializada. Protocolos de actuación. Informes.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 5

### COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3  
Código: UC9999\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

**CR1.1** Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

**CR1.2** Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

**CR1.3** Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

**CR1.4** Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

**CR1.5** La información transmitida por medios audiovisuales técnicos -vídeos, CD, DVD, u otros-, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

**RP2:** Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

**CR2.1** La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

**CR2.2** Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

**CR2.3** La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

**CR2.4** Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

**CR2.5** El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

**CR2.6** Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

**CR2.7** La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

**CR2.8** Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

**CR2.9** Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

**RP3:** Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

**CR3.1** La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

**CR3.2** Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

**CR3.3** Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

**RP4:** Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

**CR4.1** La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

**CR4.2** Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

**CR4.3** La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

**CR4.4** La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

**CR4.5** Las informaciones procedentes de fuentes diversas -revistas, folletos, Internet, u otros- sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

**CR4.6** Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

**CR4.7** El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

**RP5:** Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

**CR5.1** Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

**CR5.2** Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

**CR5.3** Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

**CR5.4** Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

**CR5.5** Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

**CR5.6** Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

**CR5.7** La información contextual y la información no verbal se interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

**CR5.8** Las comunicaciones informales -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

**CR5.9** Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras-, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

### Productos y resultados

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua inglesa, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua inglesa, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, redactados. Comunicación oral, en lengua inglesa con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

### Información utilizada o generada

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### Avistamiento de fauna en espacios naturales

Nivel:	3
Código:	MF2479_3
Asociado a la UC:	UC2479_3 - Avistar fauna en espacios naturales
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Formular propuestas de diseño de itinerarios de viaje y rutas de avistamiento de fauna o productos ecoturísticos, a partir de supuestos grupos turísticos justificando su viabilidad.

**CE1.1** Estimar posibilidades de diseño o de mejora de itinerarios de viaje y rutas, de avistamiento de fauna o productos ecoturísticos, tras analizar la información identificada o proporcionada.

**CE1.2** Seleccionar componentes de la oferta disponible en un ámbito territorial y temporal determinados y encajarlos en el marco de un itinerario de oferta de avistamiento de fauna, evaluando en un supuesto práctico, los posibles impactos causados por la actividad.

**CE1.3** Diseñar programas de servicios y actividades de avistamiento de fauna, en función del perfil del supuesto turista, ajustándose a la limitación temporal preestablecida.

**CE1.4** Sintetizar información recabada, adaptándola a los supuestos receptores y organizándola en función del itinerario, ruta o visita propuesta de avistamiento de fauna.

**CE1.5** En un supuesto práctico de diseño de nuevos itinerarios en función de un determinado perfil de turistas:

- Definir la tipología de fauna en función del hábitat, el paisaje y la vegetación detectada.
- Prospeccionar la zona o espacio natural a intervenir considerando la tipología de fauna.
- Caracterizar los recursos naturales teniendo en cuenta los conocimientos de los turistas.

**CE1.6** En un supuesto práctico a partir de posibles itinerarios, rutas o productos turísticos de avistamiento de fauna en espacios naturales:

- Programar y dar información general de interés que ayude al turista a entender la fauna que observa.
- Respetar la sostenibilidad del entorno.
- Divulgar los valores de los espacios naturales y sus políticas de protección ambiental.

**CE1.7** Proponer alternativas al itinerario, ruta o visita diseñados, que den respuesta a determinados requerimientos y características preestablecidas de supuestos compradores de los servicios programados por la entidad responsable.

**CE1.8** Justificar la viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental, del itinerario, ruta o visita diseñados.

**C2:** Aplicar normas y técnicas generales de la actividad del guía de turismo como acompañante y asistente de turistas y visitantes, explicando su actividad y funciones.

**CE2.1** Comprobar la idoneidad en una supuesta actividad, según los requerimientos de la agencia o entidad organizadora.

**CE2.2** Evaluar la oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades.

**CE2.3** Describir las actividades susceptibles de ser diseñadas, propuestas, realizadas o vendidas por un guía o acompañante de grupos turísticos, reconociendo sus características y ejerciendo el control económico de la operación.

**CE2.4** Fijar tarifas en función del número de turistas e informar de los medios de pago disponibles.

**CE2.5** Efectuar la liquidación de lo obtenido por actividades en función de los recursos movilizados.

**CE2.6** Utilizar medios motivadores para la comunicación con los turistas.

**C3:** Aplicar técnicas de organización en una situación de recepción de turistas y visitantes que van a ser observadores de fauna, respetando los parámetros establecidos por una agencia o entidad organizadora.

**CE3.1** Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

**CE3.2** Estimar las posibilidades de diseño a situaciones o contextos nuevos, ajustándose al perfil del grupo.

**CE3.3** En un supuesto práctico de ejecución del programa, considerando el perfil de turistas:

- Organizar los horarios de regreso, teniendo en cuenta posibles variaciones por climatología, estado de turistas y visitantes, entre otros.

- Corroborar las dietas, en función de intolerancias alimenticias, alergias o peticiones.

- Confirmar alojamiento, comunicándose con el responsable y la petición del turista.

- Concretar medio de transporte, adaptando según el itinerario e integrantes del grupo.

- Seleccionar equipo de protección individual (EPI), siguiendo las pautas de protocolo de la entidad organizadora.

**CE3.4** Explicar el uso del equipo técnico y bibliográfico susceptible de avistamiento de fauna.

**CE3.5** Identificar el suministro de material en función de la supuesta climatología y nivel de protección.

**CE3.6** Revisar con eficiencia las vías de comunicación con una persona responsable o alojamiento y/o transporte.

**CE3.7** Describir las características de los seguros de manera clara, reconociendo sus coberturas.

**C4:** Aplicar técnicas y medios de comunicación para informar y comunicarse con supuestos turistas y visitantes en los itinerarios, rutas, visitas o traslados y, en el ámbito de los bienes de interés cultural o natural, según los contextos y según los perfiles de los turistas.

**CE4.1** Describir los canales a través de los cuales se puede ofrecer información a un grupo de turistas, o a un turista individual, explicando sus normas de uso y aplicaciones.

**CE4.2** Caracterizar las técnicas de comunicación verbal, no verbal y gestual y asociarlas a contextos determinados en cuyo marco se informa, acompaña o asiste.

**CE4.3** Relacionar las características de tipos de grupos o usuarios turísticos y sus expectativas con las técnicas de comunicación que les son aplicables.

**CE4.4** Reconocer las normas de protocolo, atención al cliente y convivencia que deben tenerse en cuenta durante el desarrollo de una actividad.

**CE4.5** En un supuesto práctico de intercomunicación con posibles turistas:

- Expresarse oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuados a la situación, según la meteorología.
- Adecuar la voz al contexto de comunicación y al perfil de los destinatarios de la comunicación.
- Responder con amabilidad y eficiencia a las preguntas, dudas y necesidades de información demandadas, resolviendo con discreción las quejas que se planteen y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

**CE4.6** Identificar comportamientos que aseguren la sostenibilidad y el respeto a la fauna.

**CE4.7** Identificar elementos complementarios informativos de divulgación con necesidades especiales (auditivas, visuales, entre otras), caracterizándolos.

**C5:** Desarrollar técnicas de dinámica de grupos, motivación y liderazgo y relacionar su utilización con las fases de desarrollo de la actividad de observación de fauna.

**CE5.1** Relacionar las características de turistas, y sus expectativas con las técnicas de comunicación, en función de su conocimiento y aptitud.

**CE5.2** Interpretar las variedades de fauna, describiendo clases, hábitat y comportamiento, entre otros.

**CE5.3** En un supuesto práctico de manipulación de material, considerando una observación de fauna, manejar el material necesario para la observación de la misma:

- Cartografía (en papel y/o digital) según características de especies y de geografía.
- Fotos aéreas y/o ortoimágenes, en función de la posibilidad de avistamiento en cada caso.
- Aplicaciones para teléfonos inteligentes (registro e identificación de especies), entre otros.

**C6:** Aplicar técnicas de coordinación de actividades de avistamiento de fauna, considerando el respeto del entorno y la ejecución en función de niveles de integridad del mismo.

**CE6.1** Identificar normativas de protección ambiental, de forma que se asegure la integridad de impactos negativos como ruidos, recogida de especies, contaminación residual, erosión del terreno, provocar incendios, contaminación lumínica, entre otros.

**CE6.2** Aplicar protocolos de seguridad en la observación de fauna, respetando las distancias permitidas.

**CE6.3** Argumentar la importancia de preservar la fauna, ante supuestas actividades de avistamiento que pudieran desarrollar estrés territorial o pérdida de energía de las especies.

**CE6.4** Aplicar técnicas de adaptación en función de la condición física y emocional del supuesto turista, de acuerdo a los protocolos de seguridad de la empresa organizadora.

**CE6.5** Interpretar los elementos complementarios informativos de avistamiento de fauna, caracterizándolos.

**C7:** Determinar la evolución de tipos de fauna, a partir de supuestos prácticos de observación, y explicar sus características y patrones de comportamiento, entre otros, aplicando las técnicas de dinámica y animación de turistas y visitantes.

**CE7.1** Explicar las relaciones del elemento humano y el espacio natural, así como la implicación a nivel socio-económico y aplicarlos en situaciones simuladas.

**CE7.2** Describir las relaciones inter e intra específicas, evolución y ecología del espacio natural que se pueden encontrar en un supuesto práctico de actividad de avistamiento de fauna.

**CE7.3** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de interpretación de una actividad de observación de fauna en:

- Estructuras arquitectónicas relacionadas con el pasado histórico, analizando su repercusión en el medio.
- Estructuras públicas de observación e información, respetando la utilización de otros usuarios.
- Programas de conservación, gestión, uso público, entre otros, analizando el impacto y la interacción.

**CE7.4** Identificar las medidas de protección de la fauna y las situaciones que puedan alterar su integridad, aplicando en situaciones simuladas prohibiciones y/o recomendaciones a los turistas.

**C8:** Evaluar actividades y servicios prestados en un supuesto caso de actividad de avistamiento de fauna, en función de criterios específicos sobre el grado de satisfacción por parte de los turistas y visitantes y considerando la obtención de la rentabilidad óptima de la actividad.

**CE8.1** En un supuesto práctico a partir de los datos posibles de una actividad de avistamiento de fauna, elaborar una memoria individual o conjunta que permita realizar un juicio crítico sobre aquellos aspectos mejorables.

**CE8.2** En un supuesto práctico a partir de respuestas obtenidas o datos reflejados en la memoria de la actividad, valorar cada aspecto de los que se relacionan a continuación para exponer y justificar la consecuente toma de decisiones:

- Satisfacción de los usuarios.
- Itinerarios.
- Material.
- Incidencias.
- Traslados, medios de transportes y otros servicios.
- El grado de cumplimiento de la actividad en relación con la información recibida.
- Insuficiencias o fallos técnicos detectados y recomendaciones o mejoras a realizar.
- Guías de la actividad.

**CE8.3** Valorar aportaciones realizadas por supuestos turistas en forma de quejas, reclamaciones y sugerencias, justificando esta valoración en el diseño de nuevas actividades.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5 y CE1.6; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.3; C7 respecto a CE7.3; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mantener una actitud proactiva y actuar en situaciones problemáticas.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

## Contenidos

### 1 La fauna como recurso informativo y turístico

Terminología. Taxonomía y toponimia (de aves). Fauna local de interés para el turista nacional. Fauna de interés para el turismo extranjero. Especies más demandadas, rasgos interpretativos. Especies más comunes en el territorio y rasgos interpretativos. Ciclo de vida. Hábitos alimentarios.

### 2 Destinos de avistamiento de fauna

Análisis de la composición del producto ecoturístico de base territorial. Recursos de atracción, infraestructuras y estructuras, servicios y actividades. Características y análisis comparativo de los destinos ecoturísticos españoles para avistamiento de fauna. Características y análisis comparativo de los destinos ecoturísticos internacionales para avistamiento de fauna. Destinos de ecoturismo con mayor demanda, causalidad, factores y claves para su éxito.

### 3 Tipología y características de la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de ecoturismo en relación a la fauna

Acompañante, jefe de grupo, director de tour o correo de turismo. Definición, modalidades, funciones y perfil profesional. Ecoturismo: definición, implicación, evolución, claves, modalidad de actividades.

El/la guía de ecoturismo: definición, modalidades según su ámbito de actuación, funciones, actitudes, aptitudes y perfil profesional. Regulación de la actividad profesional: identificación e interpretación de la normativa vinculada a la actividad.

Análisis de las relaciones de los guías ecoturísticos con los acompañantes de grupos ecoturísticos y con las entidades contratantes, proveedores de servicios y otros profesionales.

### 4 Diseño de itinerarios de viaje y de itinerarios, rutas o visitas a espacios naturales de avistamiento de fauna, para agencias de viajes, otros operadores o clientes

Diseño de itinerarios de viaje: justificación de los elementos de la programación. Diseño de itinerarios accesibles. Tipología de clientela destinataria. Especialistas/generalistas, intereses por nacionalidades. Metodología: descripción y aplicación.

Búsqueda, interpretación y tratamiento de la información y documentación. Identificación de la documentación de viaje.

La preparación del itinerario de viaje. Infraestructura como accesos, abastecimientos, transportes y otros. Infraestructura turística, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.

Análisis de información para evaluación de posibilidades de diseño de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios naturales.

Tendencias en la demanda de itinerarios de viaje. Posibilidades actuales y futuras de diseño de otros itinerarios de viaje. Peculiaridades de la organización de actividades facultativas. Aplicaciones. Cálculo de costes y precio de venta.

Comercialización del producto diseñado. Diseño de itinerarios, rutas o visitas a espacios naturales. Identificación de componentes de la oferta turística. Recursos culturales y otros recursos turísticos en general.

Diseño y adaptación de itinerarios, rutas o visitas a espacios y recursos naturales.

Análisis de herramientas de divulgación y movilidad para personas con necesidades especiales.

### 5 El desarrollo de la visita, ruta o itinerario turístico relacionado con la fauna

Presentación al grupo/cliente. Salidas en medios de transporte. Coordinación de los servicios. Relaciones con la agencia, operador turístico u organizador de la visita, ruta o itinerario. Métodos

para organizar el tiempo y controlar al grupo. Revisión y actualización de información relacionada con itinerarios de viaje. Adaptación de la información a perfiles de turistas. Interpretación de la meteorología.

## 6 Técnicas de comunicación, interpretación y habilidades sociales aplicadas a la actividad de acompañamiento y guía de ecoturismo relacionado con la fauna

Definición, elementos y tipos de comunicación. Etapas del proceso. Retroalimentación.

Dificultades y barreras en la comunicación. Comunicación verbal y no verbal en público.

La comunicación como generadora de comportamientos. La interpretación del patrimonio como metodología de comunicación para el guía de ecoturismo. Comunicación clara de la ubicación del elemento a observar. Aplicación de técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos. Problemas más frecuentes. Adaptación del mensaje según el perfil del receptor: distintos enfoques y contenidos. Protocolo y normas de comportamiento. Herramientas de comunicación para la fidelización del cliente, el control de la calidad y la evaluación del servicio. Contacto post-venta y encuestas de satisfacción. Uso de redes sociales y canales de comercialización.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el avistamiento de fauna en espacios naturales, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2

### Observación de flora en espacios naturales

Nivel:	3
Código:	MF2480_3
Asociado a la UC:	UC2480_3 - Observar flora autóctona en espacios naturales
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Formular propuestas de diseño de itinerarios de viaje y rutas de observación de flora autóctona o productos ecoturísticos, a partir de supuestos grupos turísticos justificando su viabilidad.
- CE1.1** Estimar las posibilidades de diseño o de mejora de itinerarios de viaje y rutas, de observación de flora autóctona o productos ecoturísticos, tras analizar la información identificada o proporcionada.
  - CE1.2** Seleccionar los componentes de la oferta disponible en un ámbito territorial y temporal determinados y encajarlos en el marco de un itinerario de oferta de observación de flora autóctona.
  - CE1.3** Diseñar el programa de servicios y actividades de observación de flora autóctona, en función del perfil del supuesto turista, ajustándose a la limitación temporal preestablecida.
  - CE1.4** Sintetizar la información recabada, adaptándola a los supuestos receptores y organizándola en función del itinerario, ruta o visita propuesta de observación de flora autóctona.
  - CE1.5** En un supuesto práctico de diseño de nuevos itinerarios en función de un determinado perfil de turistas:
    - Definir la tipología de flora autóctona en función del paisaje y la vegetación detectada.
    - Prospeccionar la zona o espacio natural a intervenir considerando la tipología de flora.
    - Caracterizar los recursos naturales teniendo en cuenta los conocimientos de los turistas.
  - CE1.6** En un supuesto práctico a partir de posibles itinerarios, rutas o productos turísticos de observación de flora autóctona en espacios naturales:
    - Programar y dar información general de interés que ayude al turista a entender la fauna que observa.
    - Respetar la sostenibilidad del entorno.
    - Divulgar los valores de los espacios naturales y sus políticas de protección ambiental.
  - CE1.7** Proponer alternativas al itinerario, ruta o visita diseñados, que den respuesta a determinados requerimientos y características preestablecidas de supuestos compradores de los servicios programados.
  - CE1.8** Justificar la viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental, del itinerario, ruta o visita diseñados.
- C2:** Aplicar normas y técnicas generales de la actividad del guía de turismo como acompañante y asistente de turistas, explicando su actividad y funciones.

**CE2.1** Comprobar la idoneidad en una supuesta actividad, según los requerimientos de la agencia o entidad organizadora.

**CE2.2** Evaluar la oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades.

**CE2.3** Describir las actividades complementarias susceptibles de ser diseñadas, propuestas, realizadas o vendidas por un guía o acompañante de grupos turísticos, reconociendo sus características y ejerciendo el control económico de la operación.

**CE2.4** Fijar tarifas en función del número de turistas e informar de los medios de pago disponibles.

**CE2.5** Efectuar la liquidación de lo obtenido por actividades complementarias en función de los recursos movilizadas.

**CE2.6** Utilizar medios motivadores para la comunicación con los turistas.

**C3:** Aplicar técnicas de organización en recibimiento de los turistas que van a ser observadores de flora autóctona, respetando los parámetros establecidos por la agencia o entidad organizadora.

**CE3.1** Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

**CE3.2** Estimar las posibilidades de diseño a situaciones o contextos nuevos, ajustándose al perfil del grupo.

**CE3.3** En un supuesto práctico de ejecución del programa, considerando el perfil de turistas:

- Organizar los horarios de regreso, teniendo en cuenta posibles variaciones por climatología, estado de turistas, entre otros.

- Corroborar las dietas, en función de intolerancias alimenticias, alergias o peticiones.

- Confirmar alojamiento, comunicándose con el responsable y la petición del turista.

- Concretar medio de transporte, adaptando según el itinerario e integrantes del grupo.

- Seleccionar equipo de protección individual (EPI), siguiendo las pautas de protocolo de la entidad organizadora.

**CE3.4** Explicar el uso del equipo técnico y bibliográfico susceptible de observación de flora autóctona.

**CE3.5** Identificar el suministro de material en función de la supuesta climatología y nivel de protección.

**CE3.6** Revisar con eficiencia las vías de comunicación con una persona responsable o alojamiento y/o transporte.

**CE3.7** Describir las características de los seguros de manera clara, reconociendo sus coberturas.

**C4:** Aplicar técnicas y medios de comunicación para informar y comunicarse con supuestos turistas y visitantes en los itinerarios, rutas, visitas o traslados, y en el ámbito de los bienes de interés cultural o natural, según los contextos y según los perfiles de los turistas.

**CE4.1** Describir los canales a través de los cuales se puede ofrecer información a un grupo de turistas, o a un turista individual, explicando sus normas de uso y aplicaciones.

**CE4.2** Caracterizar las técnicas de comunicación verbal, no verbal y gestual y asociarlas a contextos determinados en cuyo marco se informa, acompaña o asiste.

**CE4.3** Relacionar las características de tipos de grupos o usuarios turísticos y sus expectativas con las técnicas de comunicación que les son aplicables.

**CE4.4** Reconocer normas de protocolo, atención al cliente y convivencia que deben tenerse en cuenta durante el desarrollo de una actividad.

**CE4.5** Expresarse oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuados a la situación, según la meteorología.

- Usar y adecuar la voz al contexto de comunicación y al perfil de los destinatarios de la comunicación.

- Manejar los equipos técnicos de megafonía suministrados.

- Responder con amabilidad y eficiencia a las preguntas, dudas y necesidades de información demandadas, resolviendo con discreción las quejas que se planteen y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

**CE4.6** Identificar comportamientos que aseguren la sostenibilidad y el respeto a la flora.

**CE4.7** Identificar elementos complementarios informativos de divulgación con necesidades especiales (auditivas, visuales, entre otras), caracterizándolos.

**C5:** Desarrollar técnicas de dinámica de grupos, motivación y liderazgo y relacionar su utilización con las fases de desarrollo de la actividad de observación de flora autóctona.

**CE5.1** Relacionar las características de turistas, y sus expectativas con las técnicas de comunicación, en función de su conocimiento y aptitud.

**CE5.2** Interpretar las variedades de flora, describiendo clases, y tipología.

**CE5.3** En un supuesto práctico de actividad de observación de flora autóctona, manejar el material necesario para la observación de la misma:

- Cartografía (en papel y/o digital) según características de especies y de geografía.

- Fotos aéreas y/o ortoimágenes, en función de la posibilidad de observación en cada caso.

- Aplicaciones para teléfonos inteligentes (registro e identificación de especies).

**CE5.4** En un supuesto práctico de situaciones de observación de flora autóctona:

- Localizar ubicaciones y distancia permitida entre el turista, y la especie a observar.

- Describir las características de la especie a observar, transmitiendo conocimientos según el perfil del turista.

**C6:** Aplicar técnicas de coordinación de actividades de observación de flora, considerando el respeto del entorno y la ejecución en función de niveles de la integridad del mismo.

**CE6.1** Identificar las normativas de protección ambiental, de forma que se asegure la integridad de impactos negativos como ruidos, recogida de especies, contaminación residual, erosión del terreno, provocar incendios, contaminación lumínica, entre otros.

**CE6.2** Aplicar los protocolos de seguridad en la observación de flora, respetando las distancias permitidas.

**CE6.3** Argumentar la importancia de preservar la flora, ante supuestas actividades de avistamiento que pudieran desarrollar estrés territorial o pérdida de energía de las especies.

**CE6.4** Aplicar técnicas de adaptación en función de la condición física y emocional del supuesto turista, de acuerdo a los protocolos de seguridad de la empresa organizadora.

**CE6.5** Interpretar los elementos complementarios informativos de observación de flora autóctona, caracterizándolos.

**C7:** Determinar la evolución de tipos de flora autóctona, a partir de supuestos prácticos de observación, y explicar sus características y patrones de comportamiento, entre otros, aplicando las técnicas de dinámica y animación de turistas.

**CE7.1** Explicar las relaciones del elemento humano y el espacio natural, así como la implicación a nivel socio-económico y aplicarlos en situaciones simuladas.

**CE7.2** Describir las relaciones inter e intra específicas, evolución y ecología del espacio natural que se pueden encontrar en un supuesto práctico de actividad de observación de flora autóctona.

**CE7.3** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de interpretación de una actividad de observación de flora autóctona interpretar:

- Estructuras arquitectónicas relacionadas con el pasado histórico, analizando su repercusión en el medio.
- Estructuras públicas de observación e información, respetando la utilización de otros usuarios.
- Programas de conservación, gestión, uso público, entre otros, analizando el impacto y la interacción.

**CE7.4** Identificar las medidas de protección de la flora y las situaciones que puedan alterar su integridad, aplicando en situaciones simuladas prohibiciones y/o recomendaciones a los turistas.

**C8:** Evaluar actividades y servicios prestados en un supuesto caso de actividad de observación de flora, en función de criterios específicos sobre el grado de satisfacción por parte de los turistas y considerando la obtención de la rentabilidad óptima de la actividad.

**CE8.1** En un supuesto práctico a partir de los datos de una actividad de observación de flora autóctona, elaborar una memoria individual o conjunta que permita realizar un juicio crítico sobre aquellos aspectos mejorables.

**CE8.2** En un supuesto práctico a partir de respuestas obtenidas o datos reflejados en la memoria de la actividad, valorar cada aspecto de los que se relacionan a continuación para exponer y justificar la consecuente toma de decisiones:

- Satisfacción de los usuarios.
- Itinerarios.
- Material.
- Incidencias.
- Traslados, medios de transportes y otros servicios.
- El grado de cumplimiento de la actividad en relación con la información recibida.
- Insuficiencias o fallos técnicos detectados y recomendaciones o mejoras a realizar.
- Guías de la actividad.

**CE8.3** Valorar aportaciones realizadas por supuestos turistas en forma de quejas, reclamaciones y sugerencias, justificando esta valoración en el diseño de nuevas actividades.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5 y CE1.6; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.3 y CE5.4; C7 respecto a CE7.3; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mantener una actitud proactiva y actuar en situaciones problemáticas.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

## Contenidos

### 1 La flora como recurso informativo y turístico

Flora y vegetación: terminología.

La interpretación del paisaje a través de la vegetación. Las plantas como indicadores ambientales.

Peligros que amenazan la flora silvestre en un entorno determinado. Flora amenazada y de interés.

Normativa de protección de la flora. Convenios internacionales (CITES). Gestión de la información

mediante la consulta en bases de datos y publicaciones científicas relevantes y especializadas en el

ámbito de la flora silvestre. Interpretación de resultados de estudios de campo y/o de

investigación. Conocimiento de las particularidades propias de la flora; aspectos ecológicos y

etnobotánicos (farmacológicos, cinegéticos, sociales, económicos), entre otros.

### 2 Destinos de observación de flora autóctona

Análisis de la composición del producto ecoturístico de base territorial. Recursos de atracción,

infraestructuras y estructuras, servicios y actividades. Características y análisis comparativo de los

destinos ecoturísticos para observar flora autóctona españoles. Características y análisis

comparativo de los destinos ecoturísticos para observar flora autóctona internacional.

### 3 Tipología y características de la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de ecoturismo en relación a la flora autóctona

Acompañante, jefe de grupo, director de tour o correo de turismo. Definición, modalidades, funciones y perfil profesional.

El/la guía de ecoturismo: definición, modalidades según su ámbito de actuación, funciones y perfil profesional. Regulación de la actividad profesional: identificación e interpretación de la normativa vinculada a la actividad.

Análisis de las relaciones de los guías ecoturísticos con los turistas y con las entidades contratantes, proveedores de servicios y otros profesionales.

Análisis de herramientas de divulgación y movilidad para personas con necesidades especiales.

### 4 Diseño de itinerarios de viaje y de itinerarios, rutas o visitas a espacios naturales de observación de flora autóctona, para agencias de viajes, otros operadores o clientes

Diseño de itinerarios de viaje: justificación de los elementos de la programación. Diseño de itinerarios accesibles. Metodología: descripción y aplicación.

Búsqueda, interpretación y tratamiento de la información y documentación general. Identificación de la documentación de viaje. La preparación del itinerario de viaje.

Infraestructura, como accesos, abastecimientos, transportes y otros.

Infraestructura turística, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.

Análisis de información para evaluación de posibilidades de diseño de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios naturales.

Tendencias en la demanda de itinerarios de viaje. Posibilidades actuales y futuras de diseño de otros itinerarios de viaje. Peculiaridades de la organización y venta de actividades facultativas.

Cálculo de costes y precio de venta. Aplicaciones. Comercialización del producto diseñado.

Diseño de itinerarios, rutas o visitas a espacios naturales. Identificación de componentes de la oferta turística. Recursos culturales y otros recursos turísticos en general.  
Diseño y adaptación de itinerarios, rutas o visitas a espacios y recursos naturales.

#### 5 El desarrollo de la visita, ruta o itinerario turístico relacionado con la flora autóctona

Presentación al turista. Salidas en medios de transporte. Salida del hotel, llegada al aeropuerto de destino y llegada al hotel. Coordinación de los servicios. Relaciones con la agencia, operador turístico u organizador de la visita, ruta o itinerario. Métodos para organizar el tiempo y controlar al grupo. Revisión y actualización de información relacionada con itinerarios de viaje. Adaptación de la información a distintos perfiles de turistas. Interpretación de la meteorología.

#### 6 Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la actividad de acompañamiento y guía de ecoturismo relacionado con la flora autóctona

Definición, elementos y tipos de comunicación. Etapas del proceso. Retroalimentación. Comunicación verbal y no verbal en público. La comunicación como generadora de comportamientos.

La interpretación del patrimonio como metodología de comunicación para el guía de ecoturismo.

Aplicación de técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos. Problemas más frecuentes.

Adaptación del mensaje según el perfil del receptor: distintos enfoques y contenidos. Protocolo y normas de comportamiento.

Herramientas de comunicación para la fidelización del turista, el control de la calidad y la evaluación del servicio. Contacto post-venta y encuestas de satisfacción. Uso de redes sociales y canales de comercialización.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la observación de flora autóctona en espacios naturales, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 3

### Interpretación del medio abiótico en espacios naturales

Nivel:	3
Código:	MF2481_3
Asociado a la UC:	UC2481_3 - Interpretar el medio abiótico en espacios naturales
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Formular propuestas de diseño de itinerarios de viaje y rutas de interpretación y observación del medio abiótico como geología y suelos, agua y clima o productos turísticos de interés natural, a partir de supuestos grupos turísticos justificando su viabilidad.

**CE1.1** Estimar las posibilidades de diseño o de mejora de itinerarios de viaje y rutas, de interpretación del medio abiótico o productos turísticos de interés natural, tras analizar la información identificada o proporcionada.

**CE1.2** Seleccionar los componentes de la oferta disponible en un ámbito territorial y temporal determinados y encajarlos en el marco de oferta de interpretación del medio abiótico.

**CE1.3** Diseñar el programa de servicios y actividades de interpretación del medio abiótico, en función del perfil del supuesto grupo, ajustándose a la limitación temporal preestablecida.

**CE1.4** Sintetizar la información recabada, adaptándola a los supuestos receptores y organizándola en función del itinerario, ruta o visita propuesta interpretación del medio abiótico.

**CE1.5** En un supuesto práctico de diseño de nuevos itinerarios en función de un determinado perfil de turistas:

- Definir el medio abiótico en función del contexto.
- Prospeccionar la zona o espacio natural.
- Caracterizar los recursos naturales teniendo en cuenta las aptitudes de los turistas.

**CE1.6** En un supuesto práctico a partir de posibles itinerarios, rutas o productos turísticos del medio abiótico en espacios naturales:

- Programar y dar información general de interés que ayude al turista a entender el medio abiótico que observa.
- Respetar la sostenibilidad del entorno.
- Divulgar los valores de los espacios naturales y sus políticas de protección ambiental.

**CE1.7** Proponer alternativas coherentes al itinerario, ruta o visita diseñados, que den respuesta a determinados requerimientos y características preestablecidas de supuestos compradores de los servicios programados.

**CE1.8** Justificar la viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental, del itinerario, ruta o visita diseñados.

**C2:** Aplicar normas y técnicas generales de la actividad del guía de turismo como acompañante y asistente de turistas explicando su actividad y funciones.

**CE2.1** Comprobar la idoneidad en una supuesta actividad, según los requerimientos de la agencia o entidad organizadora.

**CE2.2** Evaluar la oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades.

**CE2.3** Describir las actividades complementarias susceptibles de ser diseñadas, propuestas, realizadas o vendidas por un guía o acompañante de grupos turísticos, reconociendo sus características y ejerciendo el control económico de la operación.

**CE2.4** Fijar las tarifas en función del número de turistas e informar de los medios de pago disponibles.

**CE2.5** Efectuar la liquidación de lo obtenido por actividades complementarias en función de los recursos movilizadas.

**CE2.6** Utilizar medios motivadores para la comunicación con los turistas.

**C3:** Aplicar técnicas de organización en una situación de recibimiento de los turistas que van a interpretar el medio abiótico, respetando los parámetros establecidos por la agencia o entidad organizadora.

**CE3.1** Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

**CE3.2** Estimar las posibilidades de diseño a situaciones o contextos nuevos, ajustándose al perfil del grupo.

**CE3.3** En un supuesto práctico de ejecución del programa, considerando el perfil de turistas:

- Organizar los horarios de regreso, teniendo en cuenta posibles variaciones por climatología, estado de turistas, entre otros.

- Corroborar las dietas, en función de intolerancias alimenticias, alergias o peticiones.

- Confirmar alojamiento, comunicándose con el responsable y la petición del turista.

- Concretar medio de transporte, adaptando según el itinerario e integrantes del grupo.

- Seleccionar equipo de protección individual (EPI), siguiendo las pautas de protocolo de la entidad organizadora.

**CE3.4** Explicar el uso del equipo técnico y bibliográfico susceptible de interpretación del medio abiótico.

**CE3.5** Identificar el suministro de material en función de la supuesta climatología y nivel de protección.

**CE3.6** Revisar con eficiencia las vías de comunicación con la persona responsable o alojamiento y/o transporte.

**CE3.7** Describir las características de los seguros de manera clara, reconociendo sus coberturas.

**C4:** Aplicar técnicas y medios de comunicación para informar y comunicarse con supuestos turistas en los itinerarios, rutas, visitas o traslados, y en el ámbito de los bienes de interés cultural o natural, según los contextos y según los perfiles de los turistas.

**CE4.1** Describir los canales a través de los cuales se puede ofrecer información a un grupo de turistas, o a un turista individual, explicando sus normas de uso y aplicaciones.

**CE4.2** Caracterizar las técnicas de comunicación verbal, no verbal y gestual y asociarlas a contextos determinados en cuyo marco se informa, acompaña o asiste.

**CE4.3** Relacionar las características de tipos de grupos o usuarios turísticos y sus expectativas con las técnicas de comunicación que les son aplicables.

**CE4.4** Reconocer las normas de protocolo, atención al cliente y convivencia que deben tenerse en cuenta durante el desarrollo de una actividad.

**CE4.5** En un supuesto práctico de intercomunicación con posibles grupos o usuarios turísticos:

- Expresarse oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuados a la situación, según la meteorología.
- Usar y adecuar la voz al contexto de comunicación y al perfil de los destinatarios de la comunicación.
- Manejar los equipos técnicos de megafonía suministrados.
- Responder con amabilidad y eficiencia a las preguntas, dudas y necesidades de información demandadas, resolviendo con discreción las quejas que se planteen y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

**CE4.6** Identificar los comportamientos que aseguren la sostenibilidad y el respeto al medio abiótico.

**CE4.7** Identificar elementos complementarios informativos de divulgación con necesidades especiales (auditivas, visuales, entre otras), caracterizándolos.

**C5:** Desarrollar técnicas de dinámica de grupos, motivación y liderazgo y relacionar su utilización con las fases de desarrollo de la actividad de interpretación del medio abiótico.

**CE5.1** Relacionar las características de turistas y sus expectativas con las técnicas de comunicación, en función de su conocimiento y aptitud.

**CE5.2** Interpretar el medio abiótico, describiendo sus características.

**CE5.3** En un supuesto práctico de manipulación del material necesario para la interpretación del medio abiótico:

- Cartografía (en papel y/o digital) según características de especies y de geografía.
- Fotos aéreas y/o ortoimágenes, en función de cada caso.

**CE5.4** En un supuesto práctico de interpretación del medio abiótico, según una programación efectuada:

- Describir las características del medio abiótico, transmitiendo conocimientos según el perfil del turista.

**C6:** Aplicar técnicas de coordinación de actividades de interpretación del medio abiótico, considerando el respeto del entorno y la ejecución en función de niveles de integridad del mismo.

**CE6.1** Identificar normativas de protección ambiental, de forma que se asegure la integridad de impactos negativos como ruidos, recogida de especies, contaminación residual, erosión del terreno, provocar incendios, entre otros.

**CE6.2** Aplicar protocolos de seguridad en la observación del medio abiótico, respetando las distancias permitidas.

**CE6.3** Argumentar la importancia de preservar el medio abiótico, por el carácter no renovable de la mayoría de sus elementos, ante supuestas actividades de ecoturismo que pudieran desarrollar estrés territorial, pérdida de energía de las especies, y por tanto la irreversibilidad de un posible daño causado.

**CE6.4** Aplicar técnicas de adaptación en función de la condición física y emocional del supuesto turista, de acuerdo a los protocolos de seguridad de la empresa organizadora.

**CE6.5** Interpretar los elementos complementarios informativos de interpretación del medio abiótico, caracterizándolos.

**C7:** Determinar la evolución del medio natural a partir de supuestos prácticos de observación, y explicar sus características y patrones de comportamiento, entre otros, aplicando las técnicas de dinámica y animación de turistas.

**CE7.1** Explicar las relaciones del elemento humano y el espacio natural, así como la implicación a nivel socio-económico y aplicarlos en situaciones simuladas.

**CE7.2** Describir las relaciones inter e intra específicas, evolución y ecología, así como las relaciones entre tipos de roca, condiciones climáticas, formas del relieve del espacio natural que se pueden encontrar en un supuesto práctico de actividad de interpretación del medio abiótico.

**CE7.3** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de interpretación de una actividad de observación del medio abiótico relacionar:

- Estructuras arquitectónicas relacionadas con el pasado histórico, analizando su repercusión en el medio.
- Estructuras públicas de observación e información, respetando la utilización de otros usuarios.
- Programas de conservación, gestión, uso público, entre otros, analizando el impacto y la interacción.

**CE7.4** Identificar las medidas de protección del medio abiótico y las situaciones que puedan alterar su integridad, aplicando en situaciones simuladas prohibiciones y/o recomendaciones a los turistas.

**CE7.5** En un supuesto práctico de análisis del medio abiótico relacionar con el elemento humano las siguientes, para interpretar la evolución:

- Actividades culturales tradicionales como juegos, costumbres, leyendas, entre otras.
- Actividades tradicionales agro-ganaderas, forestales, entre otras.

**C8:** Evaluar actividades y servicios prestados en un supuesto caso de actividad de interpretación del medio abiótico, en función de criterios específicos sobre el grado de satisfacción por parte de los turistas y considerando la obtención de la rentabilidad óptima de la actividad.

**CE8.1** En un supuesto práctico a partir de los datos posibles de una actividad de interpretación del medio abiótico, elaborar una memoria individual o conjunta que permita realizar un juicio crítico sobre aquellos aspectos mejorables.

**CE8.2** En un supuesto práctico a partir de respuestas obtenidas o datos reflejados en la memoria de la actividad, valorar cada aspecto de los que se relacionan a continuación para exponer y justificar la consecuente toma de decisiones:

- Satisfacción de los usuarios.
- Itinerarios.
- Material.
- Incidencias.
- Traslados, medios de transportes y otros servicios.
- El grado de cumplimiento de la actividad en relación con la información recibida.
- Insuficiencias o fallos técnicos detectados y recomendaciones o mejoras a realizar.
- Guías de la actividad.

**CE8.3** Valorar aportaciones realizadas por supuestos turistas en forma de quejas, reclamaciones y sugerencias, justificando esta valoración en el diseño de nuevas actividades.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo**

C1 respecto a CE1.5 y CE1.6; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.3 y CE5.4; C7 respecto a CE7.3; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mantener una actitud proactiva y actuar en situaciones problemáticas.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

## Contenidos

### 1 El medio abiótico como recurso informativo, turístico y de conservación

Abiótico, biotopo y sus componentes.

Geología y edafología; Composición y clasificación del suelo; Geomorfología: procesos de moldeado y erosionado del terreno por glaciares, agua, viento. Relieve, orografía y los efectos sobre el clima; Composición química de la tierra, rocas y minerales; Tectónica de placas; Patrimonio geológico; Lugares de Interés Geológico en España; Geoconservación, geodiversidad y geoparques. Geografía biológica (biogeografía). Terminología. Relaciones del medio abiótico, con la zoología y la botánica; Geotermia. El elemento humano como modelador del paisaje. Actividades agropecuarias en el medio natural. Actividades forestales. Uso sostenible de los recursos naturales. Arquitectura tradicional del medio rural y natural. Expresiones culturales tradicionales relacionadas con el medio natural.

Meteorología y climatología: atmósfera, composición y estructura; Masas de aire, frentes, anticiclones y depresiones; Los climas. Factores y elementos del clima; Efectos antrópicos sobre la atmósfera: agujero capa de ozono, lluvia ácida, efecto invernadero, cambio climático; Observación del cielo; Energía eólica.

Hidrosfera: hidrografía, ciclo hidrológico, precipitación y pluviometría; Cuencas hidrográficas, tipos de cauces; Usos del agua y normativa; Infraestructuras para el uso del agua (molinos, batanes); Fuentes de energía hidráulica (minihidráulica, mareomotriz).

Paisaje: paisaje, dinámica e indicadores del paisaje, tipos de paisaje: paisajes naturales y paisajes humanizados e interpretación del paisaje, preferencias paisajísticas. El cielo nocturno: Estrellas y constelaciones, planetas, cometas y otros cuerpos celestes, su formación y ciclo de vida. Leyendas e historia de la astronomía, nombres de estrellas y su origen. Problemática de la contaminación lumínica.

### 2 Destinos con formaciones singulares del medio abiótico, nacionales e internacionales

Destinos ecoturísticos con recursos abióticos singulares. Geoparques Mundiales de la UNESCO y parques geológicos, glaciario, cascadas, entre otros, a nivel nacional e internacional. El producto ecoturístico abiótico. Recursos de atracción, infraestructuras y estructuras, servicios y actividades complementarias.

### 3 Tipología y características de la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de ecoturismo en relación al medio abiótico

Acompañante, jefe de grupo, director de tour o correo de turismo. Definición, modalidades, funciones y perfil profesional. El/la guía de ecoturístico: definición, modalidades según su ámbito de actuación, funciones y perfil profesional. Regulación de la actividad profesional: identificación e interpretación de la normativa relacionada con el medio abiótico. Análisis de las relaciones de los acompañantes de grupos ecoturísticos con los guías ecoturísticos y con las entidades contratantes, proveedores de servicios y otros profesionales. Análisis de las relaciones de los guías ecoturísticos con las entidades contratantes, proveedores de servicios y otros profesionales. Análisis de herramientas de divulgación y movilidad para personas con necesidades especiales.

### 4 Diseño de itinerarios de viaje y de itinerarios, rutas o visitas a espacios naturales con recursos abióticos excepcionales, para agencias de viajes, otros operadores o clientes

Diseño de itinerarios de viaje: justificación de los elementos de la programación. Diseño de itinerarios accesibles. Metodología: descripción y aplicación. Búsqueda, interpretación y tratamiento de la información y documentación. Identificación de la documentación de viaje. Tendencias en la demanda de itinerarios de viaje.

La preparación del itinerario de viaje. Posibilidades actuales y futuras de diseño de otros itinerarios de viaje. Peculiaridades de la organización de actividades facultativas. Coordinación de los servicios. Comercialización del producto diseñado.

Diseño de itinerarios, rutas o visitas a espacios naturales. Identificación de componentes de la oferta turística. Recursos culturales y otros recursos turísticos en general. Infraestructura, como accesos, abastecimientos, transportes y otros. Infraestructura turística, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.

Análisis de información para evaluación de posibilidades de diseño de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios naturales. Diseño y adaptación de itinerarios, rutas o visitas a espacios y recursos naturales.

### 5 El desarrollo de la visita, ruta o itinerario turístico relacionado con el medio abiótico

Presentación. Salidas en medios de transporte. Salida del alojamiento o punto de encuentro, llegada al aeropuerto de destino y llegada al alojamiento. Coordinación de los servicios. Relaciones con la agencia, operador turístico u organizador de la visita, ruta o itinerario. Métodos para organizar el tiempo y controlar al grupo. Revisión y actualización de información relacionada con itinerarios de viaje. Adaptación de la información a distintos perfiles de turistas.

### 6 Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la actividad de acompañamiento y guía de ecoturismo relacionadas con el medio abiótico

Definición, elementos y tipos de comunicación. Etapas del proceso. Retroalimentación. Dificultades y barreras en la comunicación. Comunicación verbal y no verbal en público. La comunicación como generadora de comportamientos. Aplicación de técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos. Problemas más frecuentes. Adaptación del mensaje según el perfil del receptor: distintos enfoques y contenidos. Protocolo y normas de comportamiento.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la interpretación del medio abiótico en espacios naturales, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
  - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 4

### PRIMEROS AUXILIOS

Nivel:	2
Código:	MF0272_2
Asociado a la UC:	UC0272_2 - ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Relacionar la información obtenida sobre los signos de alteración orgánica con el estado del accidentado y las características de la asistencia como primer interviniente.

**CE1.1** Diferenciar los conceptos de urgencia, emergencia y catástrofe en primeros auxilios.

**CE1.2** Definir técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones derivadas de la manipulación de personas accidentadas.

**CE1.3** En un supuesto práctico de identificación del estado del accidentado:

- Identificar el nivel de consciencia.
- Identificar las posibles lesiones y traumatismos y sus mecanismos de producción.
- Seleccionar las maniobras posturales ante lesiones.
- Comunicar la información al servicio de emergencias.
- Manejar la terminología médico sanitaria de primera intervención.
- Utilizar los elementos de protección individual.
- Definir las técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones.

**CE1.4** En un supuesto práctico de intervención para la valoración inicial de un accidentado:

- Identificar y justificar la mejor forma de acceso al accidentado.
- Identificar los posibles riesgos.
- Asegurar la zona según el protocolo establecido.
- Efectuar las maniobras necesarias para acceder al accidentado.

**CE1.5** En un supuesto práctico de valoración inicial de un accidentado:

- Concretar las pautas de actuación según el protocolo para la valoración inicial.
- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.
- Utilizar las técnicas posturales apropiadas ante situaciones de compromiso ventilatorio.
- Utilizar las técnicas de hemostasia apropiadas ante situaciones de hemorragias externas.

**C2:** Aplicar técnicas y maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas según protocolo establecido.

**CE2.1** Describir los conceptos de reanimación cardio-pulmonar básica e instrumental según un protocolo.

**CE2.2** Describir técnicas de desobstrucción de la vía aérea en la atención inicial según un protocolo.

**CE2.3** En un supuesto práctico de compromiso ventilatorio de un accidentado:

- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.

- Efectuar la maniobra frente-mentón.
- Utilizar las técnicas posturales según un protocolo ante situaciones de compromiso ventilatorio.

**CE2.4** En un supuesto práctico de compromiso circulatorio de un accidentado:

- Seleccionar el material e instrumental de reanimación cardio-pulmonar básica.
- Aplicar las técnicas básicas e instrumentales de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués.
- Aplicar las técnicas básicas de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués utilizando equipo de oxigenoterapia y desfibrilador automático.
- Utilizar las técnicas de hemostasia según un protocolo ante situaciones de hemorragias externas.

**C3:** Aplicar técnicas de primeros auxilios en la atención inicial a accidentados sin parada cardio-respiratoria.

**CE3.1** Definir el protocolo de una Cadena de Supervivencia en relación a los primeros auxilios.

**CE3.2** Explicar las acciones de colaboración con los equipos de emergencia en los primeros auxilios durante la atención inicial y primera clasificación de pacientes ante una catástrofe y en situación de emergencia colectiva.

**CE3.3** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Vigilar a un accidentado para valorar su evolución.
- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.
- Efectuar la maniobra frente-mentón.

**CE3.4** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia en un accidentado con atragantamiento:

- Seleccionar la maniobra en función de la edad de un accidentado según un protocolo.
- Valorar la gravedad de la obstrucción según un protocolo.
- Aplicar las maniobras de desobstrucción según un protocolo.
- Efectuar la desobstrucción de una embarazada.
- Concretar las pautas de comunicación con el servicio de emergencia en una obstrucción grave.

**CE3.5** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Aplicar las técnicas oportunas recogidas en un protocolo establecido ante posibles accidentados con lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con crisis convulsiva.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con quemaduras.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con hemorragia externa.
- Actuar conforme a un protocolo establecido ante situaciones de parto inminente.

**CE3.6** En un supuesto práctico de primeros auxilios en situación de emergencia a un accidentado:

- Actuar en función de la gravedad y el tipo de lesiones.
- Determinar las técnicas de primeros auxilios que se deben aplicar.
- Discriminar las técnicas que no debe aplicar el primer interviniente de forma autónoma, por exceso de riesgo o por ser específicas de otros profesionales.
- Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.

**C4:** Aplicar técnicas de movilización e inmovilización en la atención inicial a accidentados para su traslado.

**CE4.1** Describir los métodos para efectuar el rescate de un accidentado según un protocolo.

**CE4.2** Describir los métodos de inmovilización aplicables para un transporte seguro cuando el accidentado tiene que ser trasladado.

**CE4.3** En un supuesto práctico de movilización e inmovilización de un accidentado, elegir un método dadas las posibles lesiones del accidentado y/o las circunstancias de los accidentes.

**CE4.4** Describir lesiones, patologías y traumatismos susceptibles de atención inicial y aspectos a tener en cuenta para su prevención, en función del medio en el que se desarrolla la actividad para:

- Describir causas que lo producen.
- Definir síntomas y signos.
- Precisar pautas de actuación y atención inicial según un protocolo.

**CE4.5** En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.
- Efectuar la maniobra frente-mentón.
- Explicar las repercusiones de un traslado inadecuado.
- Confeccionar camillas y sistemas para la inmovilización y transporte de enfermos y/o accidentados utilizando materiales convencionales e inespecíficos o medios de fortuna.

**C5:** Aplicar técnicas de comunicación y de apoyo emocional a accidentados, familiares e implicados, presentes en el entorno de la emergencia.

**CE5.1** Definir un protocolo de comunicación con accidentados y con posibles testigos e implicados en una situación de emergencia.

**CE5.2** Describir unas técnicas de la comunicación con el accidentado en función de su estado de consciencia.

**CE5.3** En un supuesto práctico de una situación que dificulta la comunicación y donde se presta asistencia a un accidentado:

- Asegurar el entorno de intervención según protocolo establecido.
- Aplicar técnicas facilitadoras de la comunicación interpersonal.
- Discriminar los factores que predisponen ansiedad.

**CE5.4** En un supuesto práctico en situación de emergencia donde se especifican situaciones de tensión ambiental, especificar las técnicas a emplear para:

- Controlar una situación de duelo según un protocolo establecido.
- Controlar situaciones de ansiedad y angustia según protocolo establecido.
- Controlar situaciones de agresividad según protocolo establecido.

**CE5.5** En un supuesto práctico de aplicación de primeros auxilios no exitoso (muerte del accidentado), describir las posibles manifestaciones de estrés de la persona que socorre e indicar las acciones para superar psicológicamente el fracaso.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4, CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.3 y CE4.5; C5 respecto a CE5.3, CE5.4 y CE5.5.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

## Contenidos

### 1 Valoración inicial del accidentado como primer interviniente

El botiquín de primeros auxilios: instrumentos, material de cura, fármacos básicos.  
Primeros auxilios: concepto, principios generales, objetivos y límites.  
El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección, responsabilidad y ética profesional.  
El primer interviniente como parte de la cadena asistencial.  
Terminología anatomía y fisiología.  
Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios.  
Actuación general ante emergencia colectiva y catástrofe: conceptos relacionados con emergencias colectivas y catástrofes, métodos de "triage" simple, norias de evacuación.

### 2 Asistencia al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico como primer interviniente

La Cadena de Supervivencia: eslabones de actuación.  
Características de la Cadena de Supervivencia.  
Resucitación cardiopulmonar básica (RCPB): valoración del nivel de consciencia; comprobación de la ventilación; protocolo de RCPB ante una persona inconsciente con signos de actividad cardíaca; protocolo de RCPB ante una persona con parada cardio-respiratoria; RCPB en niños de 1 a 8 años y RCPB en lactantes.  
Transporte de un enfermo repentino o accidentado: valoración de la situación; posiciones de transporte seguro; técnicas de inmovilización y transporte utilizando medios convencionales y materiales inespecíficos o de fortuna; confección de camillas utilizando medios convencionales o inespecíficos.

### 3 Atención inicial de primeros auxilios en situaciones de emergencia sin parada cardio-respiratoria

Valoración del accidentado: primaria y secundaria.  
Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado para asegurar el posible traslado: posición lateral de seguridad, posiciones de espera no lesivas o seguras, recogida de un lesionado.  
Métodos para desobstruir la vía aérea y facilitar la respiración: accesorios de apoyo a la ventilación y oxigenoterapia.  
Intoxicaciones por vía respiratoria: intoxicaciones por inhalación de humos y gases.  
Signos y síntomas de urgencia: fiebre, crisis anafilácticas, vómitos y diarrea, desmayos, lipotimias, síncope y "shock".  
Heridas: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico.  
Hemorragias: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico.  
Traumatismos: esguinces, contusiones, luxaciones, fracturas, traumatismos torácicos, traumatismos craneoencefálicos, traumatismos de la columna vertebral, síndrome de aplastamiento, politraumatizados y traslados.  
Accidentes de tráfico: orden de actuación, medidas respecto a la seguridad de la circulación y a los heridos en el accidente y aspectos esenciales de los accidentes de tráfico.  
Lesiones producidas por calor y por frío.  
Cuerpos extraños: en la piel, ojos, oídos y nariz.  
Accidentes eléctricos. Electrocutión: lesiones producidas por la electricidad y los rayos.  
Intoxicaciones por alcohol y estupefacientes.  
Cuadros convulsivos: epilepsia y otros cuadros convulsivos.

#### 4 Intervención de apoyo psicológico al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia como primer interviniente

Psicología de la víctima.

Comunicación: canales y tipos. Comunicación asistente-accidentado.

Comunicación asistente-familia.

Habilidades sociales. Actitudes personales que facilitan o dificultan la comunicación.

Estrategias de control del estrés.

Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia: crisis, duelo, tensión, agresividad y ansiedad.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 5

### COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	3
Código:	MF9999_3
Asociado a la UC:	UC9999_3 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

**CE1.1** Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.

**CE1.2** Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.

**CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.

**CE1.4** Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.

**CE1.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:

- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.

- Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.

**CE1.6** Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.

**CE1.7** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.

- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.

- Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.

- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.

**C2:** Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/o resumiendo los puntos más relevantes.

**CE2.1** Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.

**CE2.2** Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.

**CE2.3** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:

- Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.

- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

**CE2.4** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado, demostrando conocimiento lingüístico.

- Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.

- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.

- Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.

- Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.

**CE2.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

**C3:** Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

**CE3.1** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

**CE3.2** En un supuesto práctico de distintas simulaciones convenientemente definidas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

**CE3.3** En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.
  - Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

**C4:** Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

**CE4.1** Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

**CE4.2** Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.

**CE4.3** Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.

**CE4.4** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

**CE4.5** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.

- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

**CE4.6** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).
- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

**CE4.7** Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.

**C5:** Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

**CE5.1** Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.

**CE5.2** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.

**CE5.3** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.
- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.
- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.4** En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.5** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.6** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.7** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

**CE5.8** En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

### Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

## Contenidos

### 1 Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto.

Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito.

Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto.

Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos.

El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

## 2 Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales.

Información e implicaciones generales de los textos organizados.

Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales.

Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos.

El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

## 3 Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión.

Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles.

Utilizar conocimientos previos.

Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales).

Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes.

Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico.

Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común.

Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

#### 4 Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes.

Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional.

Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos.

Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo.

Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos.

Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad.

Expresión de la voluntad, la intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción.

Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios.

Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis.

Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso.

Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios.

Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.