



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CREACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES  
COMBINADOS Y EVENTOS**

**Código: HOT330\_3**

**NIVEL: 3**

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1055\_3: Elaborar y operar viajes combinados, excursiones  
y traslados”**

#### LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC1055\_3: Elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados”.

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

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



### INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

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

<i><b>APP1:</b> Elaborar proyectos de viajes combinados, excursiones y traslados en el contexto turístico, que resulten adecuados y competitivos en el mercado o que respondan a los requerimientos de una demanda específica.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Obtener información de la oferta de la entidad turística y de la competencia relativa a viajes combinados, excursiones y traslados, tanto la actual como de campañas anteriores, a partir del plan estratégico de la empresa, informes, entre otros, en lo referente a: <ul style="list-style-type: none"><li>- Destinos ofertados.</li><li>- Características de los productos, servicios y complementos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles.</li><li>- Retribuciones ofrecidas a los intermediarios vendedores.</li><li>- Niveles de ventas y resultados económicos.</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Determinar el itinerario, las frecuencias y fechas de salida en las operaciones regulares y otras características específicas del viaje combinado a ofertar, en función de: <ul style="list-style-type: none"><li>- El mercado y el segmento al que se destina el producto.</li><li>- Las demandas específicas del cliente.</li><li>- Los resultados del análisis de la oferta competidora y de la propia.</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Determinar los servicios turísticos que deben incluirse en el viaje combinado y los posibles prestatarios de los mismos, considerando las ofertas de las agencias de viajes receptoras, brokers aéreos y otros intermediarios turísticos y utilizando para ello los soportes informativos y/o los medios de comunicación adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP1: Elaborar proyectos de viajes combinados, excursiones y traslados en el contexto turístico, que resulten adecuados y competitivos en el mercado o que respondan a los requerimientos de una demanda específica.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.4: Seleccionar ofertas y cotizaciones de los servicios turísticos a incluir en el viaje combinado, considerando las garantías de su prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio y la mayor competitividad del producto final.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Formalizar los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios turísticos incluidos en el viaje combinado, reflejando el compromiso de los prestatarios y los términos de contratación y recogiendo, en los casos de intermediación, las condiciones en que ésta se produce.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Presupuestar el proyecto del viaje combinado, considerando las previsiones de ventas, los costes fijos y variables, las retribuciones a los minoristas y el margen de beneficio, entre otros, y detallando: <ul style="list-style-type: none"><li>- El precio de coste.</li><li>- El precio de venta mayorista.</li><li>- Los precios de venta al público.</li><li>- Los suplementos.</li><li>- El umbral de rentabilidad.</li><li>- Y otros indicadores económicos.</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.7: Confeccionar el soporte adecuado para la presentación del proyecto del viaje combinado, determinando sus características, ya sea para su presentación directa al cliente, como en los casos de productos elaborados a la demanda, o para trasladarla a los responsables de su comercialización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP2: Gestionar la reserva y venta de viajes combinados, asegurando las prestaciones de los servicios turísticos contratados y de forma que se logren o superen los niveles de venta previstos.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Atender las solicitudes de las reservas efectuadas por los clientes relativas a la contratación de viajes combinados, asesorando acerca de los destinos, establecimientos y medios de transporte que mejor se adapten a sus expectativas y de forma que se logren o superen los niveles de venta previstos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2: Gestionar la reserva y venta de viajes combinados, asegurando las prestaciones de los servicios turísticos contratados y de forma que se logren o superen los niveles de venta previstos.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.2: Tramitar las reservas de los clientes, comprobando la disponibilidad de plazas y la confirmación de los servicios turísticos incluidos con los proveedores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Informar al cliente de la situación en que queda la petición de reserva del viaje combinado, asegurándose de que es entendida y aceptada y ofertando en los casos en que no se pueda confirmar el viaje demandado o alguno de sus servicios, las alternativas posibles, aportando argumentos para lograr su aceptación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Registrar las reservas aceptadas en los soportes establecidos, manuales o informáticos, controlando el estado de los cupos, informando a los proveedores sobre las ventas habidas, asignando plazas en medios de transporte y llevando a cabo el seguimiento conveniente de las solicitudes pendientes de confirmación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Notificar al cliente el precio del viaje combinado contratado, informando del importe que debe constituirse como depósito y de las fechas de pago de la cantidad restante y las características y especificidades del viaje y, en su caso, constatando su formalización por el intermediario vendedor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Efectuar el seguimiento y control de los términos en que se han confirmado las reservas con los proveedores, especialmente los referidos a tiempos límites, pagos anticipados y liquidaciones, transmitiendo las instrucciones oportunas para su debido cumplimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Emitir, o constatar la emisión, los documentos de soporte de los derechos a la percepción de los servicios turísticos contratados (pasajes, bonos y otros) en el viaje combinado, en los términos y plazos establecidos, requiriendo a los proveedores la documentación informativa, como itinerarios, guías y otros elementos complementarios (porta-documentos, bolsas de viaje y otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Preparar para su entrega o expedición la documentación y los elementos complementarios del viaje combinado, con la antelación necesaria o prevista sobre la fecha de inicio del viaje, verificando las prestaciones de los servicios contratados en los términos y plazos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2: Gestionar la reserva y venta de viajes combinados, asegurando las prestaciones de los servicios turísticos contratados y de forma que se logren o superen los niveles de venta previstos.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.9: Emitir los documentos de control requeridos por los proveedores y prestatarios de los servicios concertados, como listas de pasajeros y copias de documentos, incluyendo las observaciones relativas a especificidades de los servicios o requerimientos especiales de los viajeros, remitiéndolos en el tiempo y forma previstos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.10: Formalizar los documentos administrativos y contables referentes al viaje combinado o trasladar los datos necesarios para su cumplimentación al departamento que debe originarlos, según el procedimiento establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.11: Elaborar los informes para la evaluación del desarrollo del viaje combinado y de la prestación de los servicios incluidos, remitiéndolos a los departamentos y personas a los que deba informarse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP3: Gestionar las excursiones y/o visitas turísticas programadas para su operación regular o bajo demanda, en función de la oferta y la demanda y de su viabilidad comercial y técnica.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Determinar los itinerarios de las excursiones o visitas turísticas a programar, contando con los conocimientos y aportaciones de los guías de turismo y considerando: <ul style="list-style-type: none"><li>- Los recursos turísticos de la zona y su sostenibilidad.</li><li>- Los horarios adecuados o disponibles para su visita.</li><li>- La infraestructura viaria.</li><li>- Los medios de transporte necesarios.</li><li>- La disponibilidad de establecimientos de restauración.</li><li>- Las condiciones meteorológicas y otros factores.</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Determinar los servicios que deben incluirse en las excursiones o visitas turísticas a programar, requiriendo de los prestatarios los precios, tarifas y términos de colaboración, evaluándolos mediante visitas de inspección y seleccionando aquellos que resulten más adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP3: Gestionar las excursiones y/o visitas turísticas programadas para su operación regular o bajo demanda, en función de la oferta y la demanda y de su viabilidad comercial y técnica.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.3: Fijar los precios de venta de las actividades programadas, considerando: - Los acuerdos y contratos formalizados con los proveedores. - Costes fijos y variables. - Previsiones de venta o número de personas para las que se programa la excursión o visita. - Margen de beneficio. - Comisiones a vendedores. - Oferta de la competencia, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Determinar los mínimos de pasajeros por operación y, en los casos de operaciones regulares, establecer las frecuencias de las salidas, considerando la demanda actual y potencial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Verificar el número de plazas disponibles para la operación programada y el registro de las ventas, atendiendo las solicitudes de reserva efectuadas por los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Informar a clientes, acompañantes y proveedores, sobre los aspectos de la operación cuyo conocimiento resulte necesario, emitiendo la documentación administrativa y contable precisa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Evaluar el desarrollo de la actividad programada y de los servicios turísticos en ella incluidos, determinando el grado de adaptación del producto turístico a la demanda y proponiendo alternativas que puedan mejorar el itinerario o la visita diseñada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP4: Gestionar los traslados individuales o en grupo previstos en la programación del servicio ofertado, en función de las especificaciones de los organizadores del viaje y de las necesidades del cliente.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Solicitar a los transportistas las tarifas de los traslados individuales o en grupo para la operación turística programada, negociando los precios básicos de los servicios más habituales para su inclusión en los soportes de la oferta turística.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP4: Gestionar los traslados individuales o en grupo previstos en la programación del servicio ofertado, en función de las especificaciones de los organizadores del viaje y de las necesidades del cliente.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.2: Determinar los medios de transporte y asistencia requeridos para los traslados individuales o en grupos, analizando las peticiones de los servicios contratados y comprobando que se cuenta con todos los datos necesarios para la cotización y programación del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Registrar la solicitud del servicio de traslado confirmado por el cliente, en el soporte previsto para ello, indicando precio u otras condiciones y, en los casos en que resulte oportuno, solicitando el pago el plazo anticipado del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Gestionar con los prestatarios del servicio de traslado la petición confirmada por el cliente, asegurando su prestación en los términos previstos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Emitir los documentos administrativos y contables, o los datos necesarios para su cumplimentación, referentes al servicio de traslado y/o de asistencia en el traslado, haciéndolos llegar a los prestatarios del servicio con la antelación suficiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP5: Evaluar la calidad de los procesos y de los servicios turísticos prestados, en función de futuras planificaciones y toma de decisiones.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Obtener información sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad sobre los destinos, las características de los servicios prestados, los proveedores y los prestatarios, remitiendo a los clientes cuestionarios de satisfacción y motivándolos para que los rellenen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Obtener información sobre los prestatarios de los servicios turísticos concertados, solicitándoles la elaboración de los informes pertinentes a los acompañantes de los grupos turísticos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Resolver las posibles quejas o reclamaciones de los clientes, con amabilidad, eficacia, máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido y cumpliendo la normativa vigente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP5:</b> <i>Evaluar la calidad de los procesos y de los servicios turísticos prestados, en función de futuras planificaciones y toma de decisiones.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.4: Evaluar la calidad de los productos y servicios turísticos ofertados, periódicamente, tanto en lo referente a la calidad de los servicios integrados como a su éxito en el mercado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>