



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y  
FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Código: COM651\_3**

**NIVEL: 3**

## GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE  
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPE  
El FSE invierte en tu futur



## ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC2182_3: Comercializar servicios de transporte por carretera	7
4. Guía de Evidencia de la UC2183_3: Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera	25
5. Guía de Evidencia de la UC2061_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera	43
6. Guía de Evidencia de la UC2184_3: Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera	59
7. Guía de Evidencia de la UC1006_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional	73
8. Glosario de términos utilizado en Gestión comercial y financiera del transporte por carretera	87



## 1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.



Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

## 2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

**Primero.-** Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

**Segundo.-** Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

**Tercero.-** Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las**



**dimensiones de la competencia-** que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

**Cuarto.-** Cuando la persona candidata se someta a evaluación de competencia de alguna/s de las unidades de competencia UC2182\_3, UC2183\_3, UC2061\_3, UC2184\_3 y, simultáneamente, de la unidad de competencia UC1006\_2 se recomienda evaluar de forma conjunta las competencias lingüísticas en el uso del inglés y las competencias propias de la/s unidad/es de competencia evaluada/s, y someter al candidato a situaciones profesionales de evaluación significativas del conjunto.

Para ello, en la situación profesional de evaluación de las unidades de competencia UC2182\_3, UC2183\_3, UC2061\_3, UC2184\_3 podrá incluirse el desarrollo de alguna/s actividad/es que permitan que la persona candidata pueda demostrar la competencia en el uso del inglés y pueda darse por evaluada la UC1006\_2.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los cuatro criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2182\_3: Comercializar servicios de transporte por carretera”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Código: COM651\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2182\_3: Comercializar servicios de transporte por carretera.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la comercialización de servicios de transporte por carretera, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

#### 1. **Organizar la información relevante sobre la oferta y la demanda del mercado de transporte por carretera, seleccionando la que afecta al servicio ofrecido por la organización.**

1.1. Determinar la información de las variables del mercado de servicios de transporte por carretera de acuerdo a las características y necesidades del servicio, teniendo en





cuenta las condiciones y normativa aplicable según se trate de transporte interior, intracomunitario o extracomunitario.

- 1.2. Obtener la información relevante y actualizada de las variables de oferta y demanda, a través de fuentes fiables y en función de las particularidades del servicio de transporte ofrecido.
- 1.3. Actualizar la información del mercado del servicio de transporte en el sistema de información de mercados introduciendo las novedades de forma permanente y organizada.
- 1.4. Comparar los datos comerciales propios con los de la competencia, según el volumen de negocio y la cuota de mercado, atendiendo los criterios y características técnicas del servicio.
- 1.5. Identificar los segmentos no cubiertos por la oferta existente y las oportunidades en los que ya existen, aplicando técnicas de segmentación e identificación de nichos de mercado.
- 1.6. Elaborar un informe con los datos y variables de la oferta y demanda del mercado, con estructura ordenada, utilizando tablas y gráficos interpretables.

## **2. Planificar la promoción del servicio de transporte por carretera teniendo en cuenta los objetivos comerciales de la organización.**

- 2.1. Obtener conclusiones sobre las variables del marketing-mix del servicio de transporte por carretera que se oferta, aplicando los criterios de políticas de marketing de la organización.
- 2.2. Establecer propuestas de actuaciones de marketing y promoción del servicio de transporte, aplicando las técnicas adaptadas al tipo de servicio y cliente.
- 2.3. Elaborar el contenido de las comunicaciones comerciales con clientes, según especificaciones y objetivos establecidos por la organización.
- 2.4. Actualizar las bases de datos de clientes, con la información de cada actuación comercial, de manera periódica.

## **3. Programar el calendario comercial conforme al plan de acción de ventas y la cartera de clientes seleccionada.**

- 3.1. Organizar el plan de acción de ventas, considerando los parámetros comerciales y los objetivos establecidos.
- 3.2. Seleccionar una cartera de clientes, extrayendo sus datos más relevantes para la prestación del servicio a partir de los ficheros disponibles.
- 3.3. Contactar con el cliente acudiendo a ferias, bases de datos u otras fuentes, través de los canales de comunicación establecidos, acordando lugar, fecha y hora para la visita.
- 3.4. Establecer un calendario de visitas comerciales, según los objetivos comerciales y las necesidades propias y del cliente.

## **4. Determinar los servicios que satisfarán las necesidades de los clientes, incluyendo posibles mejoras, utilizando los contactos comerciales y las fuentes de información disponibles.**

- 4.1. Identificar las características de los clientes de servicios de transporte por carretera, utilizando las fuentes de información disponibles, según criterios comerciales.
- 4.2. Obtener las necesidades de prestación del servicio del cliente y las cifras relevantes de su negocio a través del contacto directo, utilizando el argumentario de venta.
- 4.3. Obtener información de las necesidades y condiciones del servicio en clientes que sacan a concurso sus demandas de transporte, atendiendo al pliego de condiciones de subcontratación del concurso y a través de los responsables de transporte de las empresas.



- 4.4. Determinar la capacidad de satisfacer las necesidades que el cliente demanda, en función de los recursos disponibles.
- 4.5. Establecer las posibilidades de mejora en los parámetros de prestación del servicio al cliente, a partir de la información obtenida.

**5. *Elaborar la oferta-presupuesto ajustada a las necesidades y variables acordadas con el cliente, considerando todos los parámetros económicos, condiciones de pago y la normativa aplicable.***

- 5.1. Determinar los elementos necesarios de la oferta del servicio de transporte por carretera en función de los requerimientos del cliente y las características del servicio, respetando a normativa aplicable y usos habituales en el transporte por carretera.
- 5.2. Calcular los costes fijos y variables de la operación a partir de la información disponible o solicitada, aplicando las formulas, tarifas y márgenes indicados por la organización.
- 5.3. Calcular el precio final del servicio, considerando todos los costes que conlleva el servicio de transporte, tarifas, cargas fiscales, seguros y resto de costes o riesgos.
- 5.4. Confeccionar la oferta del servicio del transporte en función de los costes, atendiendo a las variables de la operación acordadas con cliente.
- 5.5. Identificar las condiciones de pago y contratación de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización.

**6. *Negociar con el cliente todas las condiciones que afectan al servicio de acuerdo con la responsabilidad asignada y respetando la normativa y usos habituales en el sector.***

- 6.1. Presentar la oferta al cliente, incluyendo todas las condiciones del servicio y detallándolas de forma clara y ordenada.
- 6.2. Identificar las horquillas y márgenes en la preparación del proceso de negociación de la oferta, teniendo en cuenta las posibles objeciones del cliente.
- 6.3. Concretar las condiciones del servicio con el cliente considerando la información obtenida y condiciones del mercado.
- 6.4. Definir los motivos y posibles variaciones de las condiciones de la oferta, así como las responsabilidades de cada parte, detallando cada uno de los aspectos.
- 6.5. Acordar con el cliente todas las variables del servicio y condiciones de las partes, consultando con los superiores aquellos aspectos que excedan de su responsabilidad.

**7. *Elaborar el contrato de transporte por carretera y la documentación asociada, reflejando los acuerdos adoptados y las obligaciones según la normativa aplicable, observando las normas de prevención de riesgos laborales que afectan al puesto de trabajo.***

- 7.1. Determinar las reglas y obligaciones legales de la firma del contrato, teniendo en cuenta las condiciones de transporte y convenios nacionales e internacionales.
- 7.2. Seleccionar las condiciones acordadas con el cliente partiendo del modelo de contrato tipo de transporte por carretera establecido por la organización.
- 7.3. Cumplimentar el contrato en todos sus apartados y elementos, incluyendo los datos contractuales necesarios.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**



La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2182\_3: Comercializar servicios de transporte por carretera. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Organización de la información relevante sobre la oferta y demanda del mercado de servicios de transporte por carretera.**

- Fuentes de información.
  - Revistas especializadas.
  - Observatorios de transporte.
  - Informes de mercado.
- Estructura y organización del mercado de transporte por carretera.
  - Características.
  - Tipos de vehículos.
  - Tiempos.
  - Tipo de mercancías.
  - Tipo de clientes.
  - Otros.
  - Instituciones, públicas y privadas, a nivel nacional y europeo.
- Características del mercado del servicio de transporte por carretera.
  - Oferta y demanda de servicios de transporte.
- Clasificación y organización de las empresas de transporte, mercancías y viajeros.
- Normativa reguladora de la actividad productiva y comercializadora del servicio de transporte de viajeros y mercancías.
  - Nacional e internacional.
  - Comunitaria y extracomunitaria.
- Técnicas de investigación aplicadas a estudios de mercados de la actividad del transporte por carretera.
- Estadística básica aplicable a estudios de mercado del sector.
  - Tratamiento de datos.
  - Indicadores básicos de la información económica y comercial del transporte.
- Posicionamiento de empresas y segmentación de mercados.
- Técnicas de segmentación en el mercado de transporte.
  - Diferenciación de perfiles del cliente del servicio de transporte.
- Indicadores micro y macroeconómicos.
- Elaboración y presentación de estudios de mercado del servicio de transporte.

### **2. Planificación de la promoción del servicio de transporte por carretera.**

- Variables de marketing mix del servicio de transporte.
  - Producto.
  - Precio.
  - Distribución.
  - Publicidad.
- Estrategias de marketing y posicionamiento del producto de servicios de transporte.
- Desarrollo de un plan de marketing de servicios de transporte.
- Técnicas de promoción aplicadas al mercado del transporte por carretera.
- Acciones de promoción en el mercado del transporte por carretera.
  - Marketing directo.
  - *Telemarketing.*



- Buzoneo.
- Carteo.
- Listas de distribución electrónica.
- Marketing directo y relaciones con los clientes.
- Marketing online aplicado al mercado de transporte por carretera.
- Promoción y venta de los servicios de transporte.
- Fórmulas para la apertura de mercados y contacto con clientes.
- Acciones de comercialización y promoción.
  - Asignación y cuantificación de costes.
  - Ratios de rentabilidad y eficiencia de las acciones promocionales.

### **3. Programación del calendario comercial conforme al plan de acción de ventas y la cartera de clientes seleccionada.**

- Captación de clientes.
  - Prospección e identificación de clientes del transporte según tipos de productos y tipos de clientes.
  - Procedimientos para la captación de clientes.
- La visita comercial.
  - Características.
  - Programación y calendario.
- Planes de venta e informes comerciales.
  - Objetivos.
  - Estructura.
  - Contenido.
- La cartera de clientes.
- Estudios de servicio.

### **4. Determinación de los servicios que satisfarán las necesidades de los clientes, incluyendo posibles mejoras.**

- Obtención de información relevante de clientes. Fichas de clientes.
- Tipos de operaciones en el transporte por carretera de mercancías y viajeros.
  - Identificación de necesidades y expectativas.
- Concursos de servicios de transporte e interpretación de pliegos.
- Requisitos técnicos de la operativa de transporte por carretera.

### **5. Elaboración de la oferta-presupuesto ajustada a las necesidades y variables acordadas con el cliente.**

- Elaboración de ofertas, costes y tarifas del transporte por carretera.
- Costes de operaciones de transporte.
  - Costes fijos y variables.
  - Costes directos e indirectos.
- Costes logísticos.
  - *Incoterms*.
  - Efectos en el precio de las operaciones de transporte (volúmenes de movimiento, temporalidad, nivel de servicio, horarios de petición de servicios, tiempo de reacción).
- Operaciones en el ámbito internacional.
- Determinación del precio y tarifas de transporte, público y privado de viajeros.
- Determinación del precio de operaciones de transporte.
- Reparto de costes.
- Responsabilidad entre las partes.
  - Penalizaciones.



- Formulas de resolución de conflictos.
- Arbitraje.
- Elaboración de la oferta de transporte.
  - Integración de costes.
  - Precios.
  - Comisiones.
  - Concurrir a concursos públicos.
- Concesiones de concursos de servicios de transporte de viajeros.
- Aplicaciones informáticas.
  - De elaboración de ofertas y presupuestos.

## **6. Negociación con el cliente todas las condiciones que afectan al servicio.**

- El proceso de negociación de la oferta y contrato de transporte.
- Diferencias con otros tipos de productos y servicios.
- Planificación de la negociación comercial.
  - Preparación.
  - Desarrollo.
  - Consolidación de la negociación.
- Técnicas de las negociaciones aplicadas al ámbito de transporte.
  - De prestación del servicio puntual.
  - De prestación del servicio por periodos amplios.
- Estilos de negociación comercial.
  - Según distintas culturas y personas - anglosajón, francés, alemán, nipón, chino, norteamericano, hispanoamericano-, y otros.
- Responsabilidades de las partes en las operaciones de transporte.
- Procesos de resolución y arbitraje internacional.
  - Los conflictos comerciales internacionales en el ámbito del transporte por carretera.
  - Características y desarrollo de procedimientos de arbitraje internacional.

## **7. Elaboración del contrato de transporte por carretera y la documentación asociada.**

- Normativa y regulación del contrato de transporte.
  - Normativa vigente civil y mercantil.
- Tipos y diferencias de contratos en el ámbito del transporte.
  - El contrato de transporte de mercancías.
  - El contrato de transporte de viajeros.
  - El contrato de transporte internacional por carretera CMR.
- Tipos de contratos en función de la duración del servicio.
  - Contratos de prestación puntual.
  - Contratos de prestación y suministro del servicio por periodos amplios.
- Ámbito de aplicación.
- Elementos, derechos y obligaciones derivadas del contrato del transporte por carretera de mercancías.
  - Porteador.
  - Cargador destinatario.
- Perfección y formalización del contrato de transporte.
- La carta de porte.
- La prueba del contrato de transporte.
- Ejecución del contrato.
- Elaboración del contrato de transporte de mercancías.
  - Responsabilidades de las partes de acuerdo con los *Incoterms*.
  - Carta de porte internacional



- Modalidades de transporte.
- Elaboración del contrato de transporte de viajeros.
  - El billete y otros documentos.
- Contratación pública de concesiones de servicios de transporte regular.
- Particularidades del procedimiento administrativo.
- Normativa de PRL.

### ***Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia***

- Políticas y estrategias comerciales en el sector de transporte.
- Tipos de clientes en el transporte de viajeros y mercancías.
- Seguimiento del cliente y operaciones de transporte.
- Relaciones con clientes de transporte por carretera.
  - Dificultades y barreras en la comunicación con clientes y usuarios.
- Comunicación oral y escrita.
  - Diferencias y similitudes.
  - Ventajas y desventajas.
- Comunicación no verbal en la atención al cliente presencial.
- Usos y costumbres habituales en el sector.
- Normativa y convenios del sector de transporte por carretera.
- Aplicaciones informáticas.
  - De correo electrónico.
  - CRM.
  - SIM (Sistemas de información del mercado).
  - De gestión de tareas.
  - Navegadores de internet.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

#### 1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
- 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
- 1.3 Comprometerse y respetar los procedimientos de la empresa, valores y política de actuación.
- 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
- 1.5 Gestionar la información de forma adecuada y eficiente.
- 1.6 Hacer readaptaciones con habilidad durante la ejecución de la tarea encomendada cuando sea necesario.
- 1.7 Valorar la información sobre los recursos materiales y monetarios en la toma de decisiones.

#### 2. En relación con el cliente deberá:

- 2.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.2 Utilizar la asertividad, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.



- 2.3 Orientarse al cliente demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades de forma satisfactoria.
  - 2.4 Empatizar con los clientes/usuarios con el fin de conseguir su satisfacción.
  - 2.5 Desenvolverse en las situaciones críticas y los procesos de negociación.
  - 2.6 Tener empatía para crear ambientes agradables y de confianza con el cliente en la negociación.
3. En relación con la actitud personal deberá:
- 3.1 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
  - 3.2 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
  - 3.3 Actuar en el trabajo siempre de forma resolutiva bajo cualquier presión exterior o estrés.
  - 3.4 Tener capacidad para la mejora de los problemas que surgen en el desarrollo de la actividad.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2182\_3: Comercializar servicios de transporte por carretera, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para elaborar una oferta técnica sobre un servicio de transporte por carretera (de mercancías o de viajeros), satisfaciendo las demandas de un cliente respecto al pliego de condiciones generales entregado, considerando los recursos disponibles en la empresa, determinando los aspectos factibles de modificación y las horquillas de negociación posibles con el cliente, respetando la política y objetivos





comerciales de la empresa y la normativa aplicable al sector. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Identificar las necesidades del cliente.
2. Determinar los recursos necesarios.
3. Confeccionar una oferta de servicio.
4. Establecer un plan de negociación.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de la documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (pliegos con los requerimientos del cliente, bases de datos con los recursos materiales y humanos de la empresa, datos sobre recursos factibles de subcontratación, informe de costes de servicios, rutas y mapas con tasas e impuestos de circulación, informes de mercado, plantillas de ofertas tipo de servicios de mercancías y viajeros, política y objetivos comerciales de la empresa, normativa aplicable de ámbito europeo).
- En caso de planear una situación profesional vinculada al sector de transporte de viajeros deberá especificarse: nº de paradas, situación de las mismas, nº de pasajeros, características de los pasajeros, horarios u otros.
- En caso de planear una situación profesional vinculada al sector de transporte de mercancías deberá especificarse: tipo y características de la carga, zonas de consolidación y desconsolidación de la carga si las hubiere, lugares de recogida, horarios del servicio, rutas solicitadas, circunstancias especiales, u otros.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por



tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Identificación de las necesidades del cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desglose de las condiciones del pliego, identificando las demandas del cliente.</li><li>- Priorización de los servicios solicitados en orden de importancia.</li><li>- Identificación de las fuentes de información o contactos necesarios conforme al pliego de condiciones y aquellas habituales del sector.</li><li>- Complementación de la información del pliego a través de otras fuentes o medios accesibles.</li><li>- Planteamiento de dudas al cliente sobre las condiciones del servicio que no estén lo suficientemente claras o que puedan mejorarse.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Determinación de los recursos necesarios.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diseño de la propuesta (rutas, paradas, horarios, conductores, vehículos u otros).</li><li>- Identificación de los recursos necesarios para dar el servicio demandado por el cliente.</li><li>- Comprobación de la disponibilidad de los recursos.</li><li>- Identificación de los costes del servicio.</li><li>- Valoración de la subcontratación del servicio.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Confección de una oferta del servicio de transporte por carretera.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Determinación del formato de la oferta cumpliendo las condiciones de los pliegos.</li><li>- Cálculo de los costes fijos, variables y márgenes.</li><li>- Establecimiento de un precio final del servicio.</li><li>- Elaboración de la oferta.</li><li>- Definición de la forma de pago.</li><li>- Inclusión de posibles mejoras sobre las condiciones solicitadas en el pliego.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



*Establecimiento de un plan de negociación.*

- Identificación de las horquillas y márgenes posibles de negociación sobre la oferta, según los objetivos comerciales establecidos por la organización.
- Definición de las posibles variaciones que pueden darse en la ejecución del servicio sobre las condiciones de la oferta y los motivos de las mismas.
- Control sobre los costes y riesgos que pueden darse en función de las variables o incumplimientos.
- Identificación de las responsabilidades de las partes en la realización del servicio según la normativa aplicable.
- Planteamiento de un contexto de negociación favorable (lugar, clima, actitud).

*El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.*



## Escala A

4	<i>La determinación de los recursos necesarios se efectúa diseñando una propuesta de servicio en la que se establezcan sin errores las rutas, paradas, horarios, conductores, vehículos, etc., identificando todos los recursos necesarios para prestar el servicio y comprobando la disponibilidad de los mismos, identificando con precisión los costes que conllevan y valorando la subcontratación como alternativa si fuera necesario.</i>
3	<i>La determinación de los recursos necesarios se efectúa diseñando una propuesta de servicio en la que se establezcan sin errores las rutas, paradas, horarios, conductores, vehículos, etc., identificando la mayoría de recursos necesarios para prestar el servicio y comprobando la disponibilidad de los mismos, identificando con un mínimo margen de error los costes que conllevan y valorando la subcontratación como alternativa si fuera necesario.</i>
2	<i>La determinación de los recursos necesarios se efectúa diseñando una propuesta de servicio en la que se establezcan sin errores las rutas, paradas, horarios, conductores, vehículos, etc., identificando la mayoría de recursos necesarios para prestar el servicio y comprobando la disponibilidad de los mismos, identificando con un mínimo margen de error los costes que conllevan pero sin valorar la subcontratación como alternativa.</i>
1	<i>La determinación de los recursos necesarios se efectúa diseñando una propuesta de servicio en la que se establezcan de forma incompleta las rutas, paradas, horarios, conductores, vehículos, etc., identificando la mayoría de recursos necesarios para prestar el servicio y comprobando la disponibilidad de los mismos, identificando con poca precisión los costes que conllevan y sin valorar la subcontratación como alternativa.</i>

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



## Escala B

4	<i>La confección de la oferta se efectúa determinando el formato que más se adapta a las condiciones de los pliegos, calculando todos los costes fijos, variables y márgenes, estableciendo un precio final del servicio que mejore en la mayor medida posible el precio de licitación, elaborando la oferta según todas las variables solicitadas en el pliego y definiendo, cuando esté permitido, la forma de pago según los objetivos establecidos por la organización, incluyendo posibles mejoras sobre las condiciones solicitadas en el pliego.</i>
3	<i>La confección de la oferta se efectúa determinando el formato que más se adapta a las condiciones de los pliegos, calculando todos los costes fijos, variables y márgenes, estableciendo un precio final del servicio sin valorar la mejora sobre el precio de licitación, elaborando la oferta según la mayoría de las variables solicitadas en el pliego y definiendo, cuando esté permitido, la forma de pago según los objetivos establecidos por la organización, incluyendo alguna mejora sobre las condiciones solicitadas en el pliego.</i>
2	<i>La confección de la oferta se efectúa sin determinar un formato conforme a las condiciones de los pliegos, calculando con algún error los costes fijos, variables y márgenes, estableciendo un precio final del servicio sin valorar la mejora sobre el precio de licitación, elaborando la oferta según algunas de las variables solicitadas en el pliego y definiendo, cuando esté permitido, la forma de pago según los objetivos establecidos por la organización.</i>
1	<i>La confección de la oferta se efectúa sin determinar un formato conforme a las condiciones de los pliegos, calculando con errores los costes fijos, variables y márgenes, estableciendo un precio final del servicio poco competitivo, elaborando la oferta según algunas de las variables solicitadas en el pliego.</i>

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

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

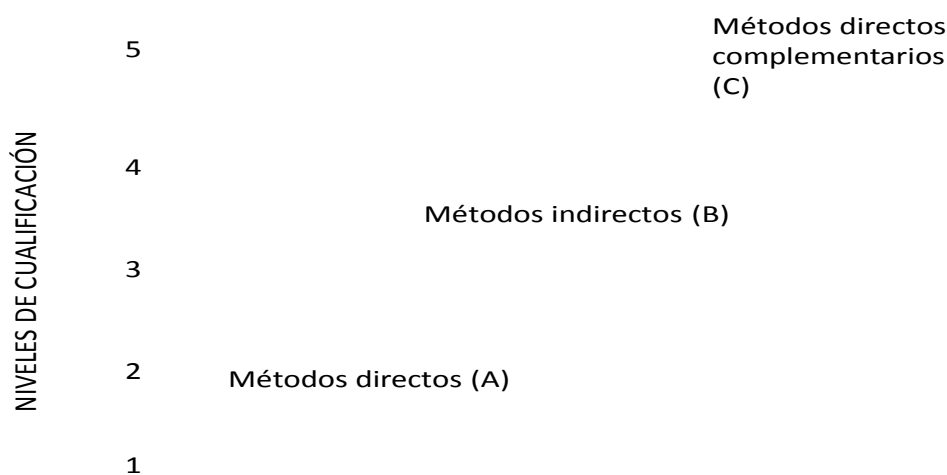
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:



- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a



niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en las operaciones de comercialización y negociación de servicios de transporte por carretera, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.



- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades de planificación, comercialización y negociación de servicios de transporte por carretera, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
- El conocimiento que la persona candidata tiene del sector y su capacidad para sugerir mejoras (de bajo coste) ante alguna demanda del cliente que no estaba incluida en el pliego.



- La comprobación del cumplimiento de los objetivos comerciales establecidos en la determinación de las horquillas y márgenes de negociación de la oferta.
- La valoración de la posibilidad de la subcontratación en parte del servicio cuando estudia la elaboración de la oferta.
- El dominio en el manejo de los convenios, acuerdos generales y normativa aplicable al servicio de transporte por carretera planteado.
- La respuesta a contingencias ante alguna incidencia relacionada con festividades locales en fechas que afectan a la prestación del servicio, o que el precio de licitación sea insuficiente para el servicio solicitado.





## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2183\_3: Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Código: COM651\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2183\_3: Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión económico-financiera de los servicios de transporte por carretera, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Determinar requisitos y condiciones de los trámites administrativos relacionados con la constitución de sociedades mercantiles y la solicitud de ayudas o subvenciones, en empresas de transporte por carretera, según la normativa aplicable.***



- 1.1. Identificar los requisitos y obligaciones de las formas jurídicas que puede adoptar la sociedad, según los organismos competentes y fuentes de información fiables.
  - 1.2. Seleccionar la forma jurídico-mercantil para la empresa, en función de las ventajas, riesgos, costes, características y responsabilidad de las distintas opciones existentes.
  - 1.3. Identificar los requisitos y condiciones de ayudas o subvenciones para empresas dedicadas al transporte, utilizando las fuentes de información disponibles.
  - 1.4. Concretar los trámites y gastos de constitución o modificación de la forma jurídico-mercantil de la sociedad, a partir de los modelos de las administraciones públicas correspondientes.
- 2. Tramitar las operaciones jurídicas y financieras relacionadas con la constitución de sociedades mercantiles y con la solicitud de ayudas, subvenciones y otros servicios bancarios, en empresas de transporte por carretera.**
- 2.1. Efectuar los trámites administrativos relacionados con la constitución de una sociedad o la modificación de su forma jurídica, según la normativa y reglamentación establecida.
  - 2.2. Gestionar los avales y fianzas bancarias necesarias para ejercer la actividad del transporte, de acuerdo al procedimiento establecido por la organización.
  - 2.3. Negociar las condiciones económico-financieras de los servicios bancarios, seleccionando las más ventajosas.
  - 2.4. Gestionar créditos, préstamos y ayudas vinculados a las operaciones de transporte por carretera, presentando la documentación, los requisitos y garantías exigidos ante la entidad financiera/organismo correspondiente.
- 3. Gestionar la adquisición y financiación de las inversiones en activos, alquileres y servicios requeridos en el desarrollo de las operaciones de transporte por carretera.**
- 3.1. Calcular la inversión necesaria para la adquisición, renovación y mantenimiento de los activos, teniendo en cuenta los planes y necesidades de la empresa, la normativa aplicable y la política de amortización de la inversión.
  - 3.2. Determinar la rentabilidad, riesgos y oportunidad de la inversión, a través de los ratios, tipos de interés y tasas.
  - 3.3. Presentar las alternativas y ventajas de la inversión en las operaciones de compra, alquiler o venta de activos, a los superiores, según el procedimiento establecido en la organización.
  - 3.4. Seleccionar la forma y producto de financiación para la adquisición del activo, a partir de los productos y condiciones propuestos por las entidades financieras.
  - 3.5. Gestionar el arrendamiento financiero o alquiler de vehículos, de acuerdo al procedimiento y características de la operación.
  - 3.6. Seleccionar el proveedor del activo a adquirir, atendiendo a las variables de las ofertas presentadas y optimizando los objetivos de la empresa.
  - 3.7. Gestionar los servicios adicionales a la compra y alquiler de los activos, entre las empresas y profesionales especializados, en función de las características de la prestación.
- 4. Gestionar las operaciones de cobro y pago con clientes y proveedores, según las condiciones acordadas, los procedimientos establecidos por la organización y la normativa vigente, en empresas de transporte por carretera.**



- 4.1. Emitir las facturas y recibos relativos a las operaciones de transporte, propias y subcontratadas, respetando los requisitos legales y fiscales establecidos.
- 4.2. Cursar los medios de cobro y pago a clientes y proveedores, incluso en moneda extranjera, entregando las órdenes necesarias en plazo y forma.
- 4.3. Administrar el pago de las obligaciones fiscales derivadas de la actividad propia del transporte por carretera, según el calendario establecido.
- 4.4. Tramitar los impagos de clientes, en función de la información suministrada por los departamentos y entidades financieras colaboradoras.
- 4.5. Adoptar las medidas necesarias en caso de incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de la organización, en función del tipo de incumplimiento, tramitando las que correspondan a su nivel de responsabilidad y escalando la decisión si lo supera.

**5. Calcular los indicadores económicos relativos a las inversiones y al desarrollo de la actividad en empresas de transporte, en función de los datos disponibles en la organización.**

- 5.1. Calcular los ratios de rentabilidad de la inversión realizada, en función del coste y previsión de ingresos.
- 5.2. Calcular los ratios económicos y financieros de la actividad, según los datos contables de la organización.
- 5.3. Calcular el umbral de rentabilidad de la actividad, considerando los estados financieros, el balance y la cuenta de resultados.

**6. Controlar periódicamente la situación económica y financiera de la actividad, en empresas de transporte por carretera, analizando el estado contable de la organización, aplicando comparaciones con los referentes habituales.**

- 6.1. Identificar los resultados y situación económica de la actividad, a partir del balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo.
- 6.2. Detectar las desviaciones en la gestión de la actividad, comparando con las previsiones de cada periodo.
- 6.3. Determinar la solvencia y rentabilidad de la organización, comparando con la competencia.
- 6.4. Precisar el nivel de liquidez de la actividad, atendiendo a las posibles divergencias entre entradas y salidas de capital.
- 6.5. Determinar las consecuencias financieras derivadas del análisis de los indicadores económicos, teniendo en cuenta las previsiones de futuros periodos.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2183\_3: Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Determinación de los requisitos y condiciones de los trámites administrativos relacionados con la constitución de sociedades**



***mercantiles y la solicitud de ayudas o subvenciones, en empresas de transporte por carretera.***

- Selección de formas jurídicas.
  - Características.
  - Diferencias.
  - Particularidades (protección y responsabilidad legal, capital mínimo, número mínimo de socios, fiscalidad y capacidad de crecimiento u otras).

***2. Tramitación de las operaciones jurídicas y financieras relacionadas con la constitución de sociedades mercantiles y con la solicitud de ayudas, subvenciones y otros servicios bancarios, en empresas de transporte por carretera.***

- Negociación de recursos financieros con entidades bancarias.
- Subvenciones y procedimientos de financiación de compras e inversiones en empresas de transporte.

***3. Gestión de la adquisición y financiación de las inversiones en activos, alquileres y servicios requeridos en el desarrollo de las operaciones de transporte por carretera.***

- Necesidades de inversión en la empresa de transportes.
- Dimensión financiera de la inversión.
  - Evaluación.
  - Selección de inversiones.
- Equilibrio entre inversión y financiación.
- Métodos de valoración y selección.
  - Valor actual neto (VAN).
  - Tasa interna de rendimiento o rentabilidad (TIR).
  - Tasa de retorno o plazo de recuperación de la inversión.
  - Punto muerto o umbral de rentabilidad de las inversiones.
- La función de compras en las empresas de transporte por carretera.
  - Detección de necesidades.
- Técnicas de análisis de ofertas y selección de proveedores y suministradores.
- Parámetros de decisión.
  - Coste.
  - Coste de los servicios de mantenimientos.
  - Valoración de los medios que se sustituyen.
  - Forma de pago.
  - Especificaciones del producto.
  - Fecha de entrega.
  - Otras.
- Registro de proveedores.
- Gestión de compras y alquiler.
- Elaboración de documentos relativos a las compras y alquiler de vehículos u otros.
- Descuentos.
- Impuestos en transporte.
- Costes financieros.
- El pedido.
  - Forma y contenido.
- Control presupuestario de compras.
- Aplicaciones informáticas.
  - De gestión de compras.



#### **4. Gestión de las operaciones de cobro y pago con clientes y proveedores.**

- Operativa de la facturación y devengo de facturas.
  - Domiciliaciones y transferencias de cuentas bancarias.
- Características y modelos de facturas y recibos.
- Descuentos, recargos e impuestos en las facturas.
- Fórmulas de cálculo.
- Fiscalidad en las operaciones de transporte.
  - El IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido).
- Otros impuestos en el ámbito del transporte por carretera.
  - El impuesto de circulación.
  - Tasas.
  - Peajes u otros.
- Operaciones intra y extracomunitarias.
  - Diferencias y similitudes en la facturación de los servicios.
- Facturas en divisas internacionales.
  - Tipos de cambio.
  - Divisas.
  - Comisiones bancarias.
- Gestión de cobros y pagos en la actividad del transporte.
  - Aplicación de la normativa mercantil.
  - Medios y documentos de cobro y pago de facturas.
    - Cheque.
    - Pagaré.
    - Notas de cargo.
    - Transferencias bancarias.
    - Abonos entre otros.
- El incumplimiento de pago.
  - De los clientes.
  - A los proveedores y/o entidades financieras
  - A la administración.
  - Resolución.
- Aplicaciones informáticas.
  - De facturación y cálculo de inversiones.

#### **5. Cálculo de los indicadores económicos relativos a las inversiones y al desarrollo de la actividad en empresas de transporte.**

- Contabilidad analítica de la actividad y costes.
- Ratios financieros básicos.
  - Cálculo e interpretación de resultados.
  - Ratio de apalancamiento.
  - Ratio de neto sobre pasivo entre otros.

#### **6. Control periódico de la situación económica y financiera de la actividad, en empresas de transporte por carretera.**

- Obligaciones y beneficios de la contabilidad empresarial.
- Interpretación de los resultados e información contable aplicable a la gestión empresarial.
  - Principales ratios e indicadores de la actividad.
- Interpretación y análisis de la información contable.
  - Estudio de la rentabilidad de la actividad.



- Determinación del beneficio empresarial.
- Análisis financiero de las cuentas anuales.
  - Análisis estático.
  - Análisis dinámico.
- Previsiones financieras a medio y largo plazo.
  - Control presupuestario y de gestión.
- Gestión de costes variables.
  - Combustible, neumáticos y lubricantes.

### **Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia**

- Constitución y modificación de la actividad empresarial en el ámbito del transporte por carretera.
  - Trámites.
  - Requisitos.
- Subvenciones y ayudas a la constitución y funcionamiento de empresas de transporte por carretera.
- Obligaciones empresariales y fiscales de la actividad de transporte por carretera.
- Organismos competentes en materia económica y fiscal en el ámbito del transporte por carretera.
- Fiscalidad de la actividad de transporte.
  - IRPF e IS.
- Financiación propia y ajena de la actividad: ventajas y desventajas.
- Fórmulas de financiación, alquiler y productos financieros en el ámbito del transporte.
  - *Renting*.
  - *Leasing*.
- Créditos, préstamos y otros medios financieros.
  - Características y ventajas.
- Otras fórmulas de financiación.
  - *Factoring*.
- Gestión financiera en empresas de transporte por carretera.
  - Concepto y tipos.
- El Plan General Contable.
  - Características y estructura.
  - Normas generales de valoración.
  - Anotaciones contables, partidas y documentos de síntesis.
- Elaboración y tratamiento de la documentación económico-financiera de la empresa.
- Estados financieros contables.
  - Cuentas anuales.
  - Balance de situación.
  - Memoria.
- Estructura financiera de la empresa.
- Solvencia y liquidez de la actividad empresarial.
- Aplicaciones informáticas.
  - De correo electrónico.
  - CRM.
  - SIM (Sistemas de información del mercado).
  - De gestión de tareas.
  - Navegadores de internet.
  - Hojas de cálculo.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**



La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
  - 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
  - 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo y financiero.
  - 1.3 Comprometerse y respetar los procedimientos de la empresa, valores y política de actuación.
  - 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
  - 1.5 Gestionar la información de forma adecuada y eficiente.
  - 1.6 Hacer readaptaciones con habilidad durante la ejecución de la tarea encomendada cuando sea necesario.
  - 1.7 Valorar la información sobre los recursos materiales y monetarios en la toma de decisiones.
  
2. En relación con otros departamentos de la empresa o proveedores:
  - 2.1 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
  - 2.2 Compartir los objetivos de producción y la responsabilidad de trabajo, así como asumir responsabilidades y decisiones.
  - 2.3 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
  - 2.4 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa respetando los canales establecidos en la organización.
  - 2.5 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
  
3. En relación con la actitud personal:
  - 3.1 Ser meticuloso en cuanto a la resolución total de una tarea o asunto hasta el final y en todas las áreas que envuelva.
  - 3.2 Tener capacidad de síntesis.
  - 3.3 Trabajar con rigor y exactitud.
  - 3.4 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora.
  - 3.5 Disponer de capacidad de análisis.
  - 3.6 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones de crisis.
  - 3.7 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
  - 3.8 Actuar en el trabajo siempre de forma resolutiva.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.





Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2183\_3: Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1 Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para diseñar y desarrollar un plan de renovación y/o ampliación de la flota de vehículos de una empresa de transporte por carretera (de mercancías o viajeros), calculando la inversión necesaria y valorando las diferentes alternativas de inversión, gestionando la adquisición los vehículos a través del estudio de las ofertas y selección de proveedores, según los procedimientos y objetivos de la empresa entregados así como la normativa aplicable al sector del transporte por carretera. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Evaluar el estado financiero de la empresa.
2. Calcular la inversión necesaria para la renovación y/o ampliación de la flota y el retorno esperado.
3. Gestionar la adquisición de los vehículos.
4. Coordinar la operación de pago.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de, los medios técnicos, documentación e información, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (bases de datos de recursos – vehículos –informes de las características y condiciones de cada recurso, balances financieros de la empresa, presupuesto de compras, información de los ratios básicos de las operaciones y actividad empresarial, listado de clientes, contratos y rutas, previsión de contratación de servicios, costes fijos y variables, convocatorias de ayudas



y subvenciones, listado de proveedores, ofertas de proveedores, productos financieros de entidades bancarias).

- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

### **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Evaluación del estado financiero de la empresa.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de la situación económica de la empresa a través del balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias y otros ratios económicos.</li><li>- Comprobación de la solvencia y rentabilidad de la empresa comparando ejercicios anteriores con las previsiones de venta del siguiente periodo.</li><li>- Cálculo de los ratios de liquidez y maniobra de la empresa, en función de los indicadores económicos facilitados.</li><li>- Identificación de los requisitos necesarios en las ayudas o subvenciones para la renovación de flotas de vehículos en empresas de transporte por carretera.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cálculo de la inversión de renovación y/o ampliación de la flota y el retorno esperado.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Valoración del estado de la flota.</li><li>- Determinación de los vehículos susceptibles de renovación o nuevas adquisiciones.</li><li>- Cálculo del coste de los servicios de mantenimiento, alquiler y/o compra de los vehículos.</li><li>- Cálculo de la rentabilidad y el riesgo.</li><li>- Valoración económica de las diferentes alternativas de la inversión (compra, alquiler, alquiler con mantenimiento, u</li></ul>



	<p>otros.)</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Gestión de la adquisición de los vehículos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitud de presupuestos.</li><li>- Valoración de las ofertas recibidas.</li><li>- Selección de la oferta y proveedor.</li><li>- Establecimiento de la forma de financiación.</li><li>- Determinación del servicio adicional de mantenimiento de los vehículos con el proveedor.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Coordinación de la operación de pago.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tramitación de las facturas recibidas según el procedimiento establecido.</li><li>- Solicitud de pago en función de las condiciones pactadas con el proveedor y las de la subvención o ayuda solicitada.</li><li>- Supervisión del pago junto con el departamento correspondiente según el calendario establecido.</li><li>- Cumplimiento de la normativa aplicable.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>



## Escala A

4	<i>El cálculo de la inversión requerida y el retorno esperado se efectúa valorando el estado general de toda la flota, determinando con total precisión los vehículos susceptibles de renovación o las nuevas adquisiciones, calculando el total de los costes de la operación en cada caso así como la rentabilidad y el riesgo de la misma a través de ratios y valorando adecuadamente todas y cada una de las diferentes alternativas (compra, alquiler, con o sin mantenimiento).</i>
3	<i>El cálculo de la inversión requerida y el retorno esperado se efectúa valorando el estado general de toda la flota, determinando con suficiente precisión los vehículos susceptibles de renovación o las nuevas adquisiciones, calculando el total de los costes de la operación en cada caso así como la rentabilidad y el riesgo de la misma a través de ratios, valorando únicamente una de las alternativas (compra o alquiler).</i>
2	<i>El cálculo de la inversión requerida y el retorno esperado se efectúa valorando el estado general de toda la flota, determinando con suficiente precisión los vehículos susceptibles de renovación o las nuevas adquisiciones, calculando los costes de la operación en cada caso así como la rentabilidad y el riesgo de la misma de forma aproximada, valorando únicamente una de las alternativas (compra o alquiler).</i>
1	<i>El cálculo de la inversión requerida y el retorno esperado se efectúa valorando el estado general de toda la flota, determinando con suficiente precisión los vehículos susceptibles de renovación o las nuevas adquisiciones, calculando con errores los costes de la operación en cada caso así como la rentabilidad y el riesgo de la misma, valorando únicamente una de las alternativas (compra o alquiler).</i>

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

## Escala B

4	<i>La gestión de la adquisición de los vehículos se efectúa solicitando presupuesto a un mínimo de tres proveedores del sector, valorando detalladamente las ofertas recibidas, seleccionando la propuesta que más se adecua a los objetivos y condiciones de compra de la empresa, estableciendo la mejor forma de financiación en función de las condiciones de las entidades financieras y de los requisitos de las ayudas o subvenciones solicitadas, determinando el servicio adicional de mantenimiento de los vehículos con el proveedor.</i>
3	<i>La gestión de la adquisición de los vehículos se efectúa solicitando presupuesto a un mínimo de tres proveedores del sector, valorando los aspectos más relevantes de las ofertas recibidas, seleccionando la propuesta que más se adecua a los objetivos y condiciones de compra de la empresa, estableciendo la mejor forma de financiación en función de las condiciones de las entidades financieras y de los requisitos de las ayudas o subvenciones solicitadas, aunque sin determinar el servicio adicional de mantenimiento de los vehículos con el proveedor.</i>
2	<i>La gestión de la adquisición de los vehículos se efectúa solicitando presupuesto a menos de tres proveedores del sector, valorando solo algunos aspectos de las ofertas recibidas, seleccionando una propuesta que no se adecua perfectamente a todos los objetivos y condiciones de compra de la empresa, aunque estableciendo la mejor forma de financiación en función de las condiciones de las entidades financieras y de los requisitos de las ayudas o subvenciones solicitadas.</i>
1	<i>La gestión de la adquisición de los vehículos se efectúa solicitando presupuesto a menos de tres proveedores del sector, valorando solo algunos aspectos de las ofertas recibidas, seleccionando una propuesta que no se adecua perfectamente a todos los objetivos y condiciones de compra de la empresa y estableciendo una forma de financiación mejorable en función de las condiciones de las entidades financieras y de los requisitos de las ayudas o subvenciones solicitadas.</i>

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

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

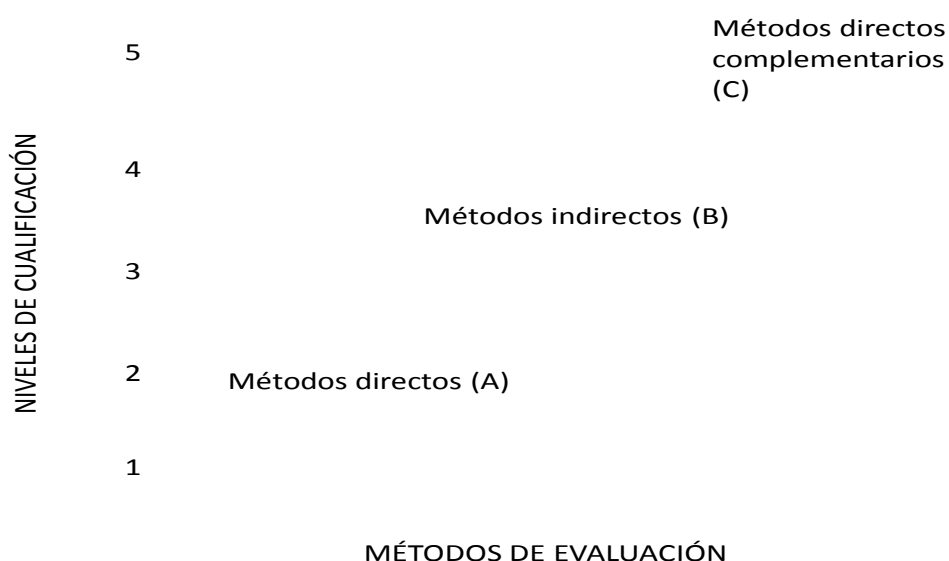
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.



Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en las operaciones de gestión económico-financiera en servicios de transporte por carretera, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.



- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades analíticas, de cálculo y de tramitación administrativa, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:





- La seguridad en el manejo de los datos facilitados para realizar los cálculos de los ratios básicos.
- El rigor y los criterios de eficiencia económica en la determinación de los vehículos susceptibles de ser renovados.
- El dominio de los diferentes productos financieros para realizar la operación, según las condiciones de compra y procedimientos de la organización.
- La adecuada utilización de las ayudas o subvenciones que se convocan para la renovación de flotas de transporte terrestre.
- El rigor en la coordinación del pago de la operación, cumpliendo los plazos de pago acordados.
- La toma de decisiones orientadas a la mejora del valor añadido de la operación, incluyendo servicios como el mantenimiento de los vehículos.
- La respuesta a contingencias ante una situación en la que el presupuesto de compra sea insuficiente para el número vehículos a renovar y/o adquirir, o ante la imposibilidad de cumplir con los requisitos contemplados en la convocatoria de ayudas o subvenciones.



FONDO SOCIAL EUROPE  
El FSE invierte en tu futur



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2061\_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera”**

*Transversal en las siguientes cualificaciones:*

COM623\_3 Tráfico de viajeros por carretera.

COM651\_3 Gestión comercial y financiera del transporte por carretera.

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Código: COM651\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2061\_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización de la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Gestionar la documentación de vehículos y operaciones de transporte por carretera, cumpliendo con la normativa aplicable y el procedimiento establecido.**



- 1.1 Elaborar el calendario de inspecciones, renovaciones y autorizaciones de transporte de los vehículos propios, ajustando las fechas con los servicios de transporte previstos.
- 1.2 Tramitar la documentación y autorizaciones de vehículos de transporte por carretera, respetando los plazos ante el organismo competente.
- 1.3 Tramitar los permisos y documentación específica de los transportes especiales, ante la autoridad competente, cumplimentando la documentación pertinente.
- 1.4 Cumplimentar la documentación de cada operación, con medios propios o subcontratados, según la información recibida del departamento correspondiente.
- 1.5 Preparar el libro de ruta y la documentación necesaria en operaciones de transporte de viajeros, conforme a los modelos establecidos.
- 1.6 Registrar la documentación de los vehículos de transporte por carretera, ante el organismo competente.
- 1.7 Recopilar los datos e información de la documentación de la operación, en función del cobro o pago a clientes o proveedores.
- 1.8 Transmitir los datos e información recopilada al departamento responsable de la facturación, siguiendo el procedimiento establecido.
- 1.9 Archivar la documentación de la operación de transporte de forma ordenada y estructurada.

## **2. Gestionar la documentación de los conductores y las formalidades derivadas del transporte por carretera, cumpliendo con la normativa aplicable y el procedimiento establecido.**

- 2.1 Identificar la capacitación y cualificación de los conductores, en función de la operación de transporte y el vehículo a utilizar.
- 2.2 Gestionar los contratos laborales habituales de los trabajadores de las empresas de transporte por carretera, respetando la normativa laboral aplicable.
- 2.3 Tramitar las sanciones de limitación de uso del carnet y capacitación de los conductores, diferenciando la responsabilidad de la empresa y el conductor, según procedimiento establecido por la organización.
- 2.4 Registrar los discos y tarjetas de control de los tacógrafos de los vehículos, con la periodicidad requerida.
- 2.5 Transmitir las responsabilidades en materia de seguridad y salud en la carretera a los conductores, por escrito o de forma verbal, antes de la salida.
- 2.6 Avisar a los conductores y jefes de tráfico del cumplimiento en la renovación de la documentación del conductor, dejando constancia por escrito, con antelación suficiente.

## **3. Gestionar la información, documentación y liquidación derivada de las pólizas de seguros y siniestros en el transporte por carretera, teniendo en cuenta los trámites, obligaciones y responsabilidades correspondientes a cada caso.**

- 3.1 Tramitar la contratación y renovación de las pólizas de los seguros de transporte por carretera, respetando los plazos de validez establecidos.
- 3.2 Identificar la documentación del seguro que debe de acompañar al vehículo y operación de transporte por carretera, conforme a la normativa aplicable.
- 3.3 Cumplimentar los datos, cuantías y plazos acordados en la documentación del seguro, según la responsabilidad de cada parte.



- 3.4 Recopilar la información y datos del accidente o siniestro a través de los testigos.
- 3.5 Tramitar los partes del seguro a la compañía aseguradora, en función de las obligaciones, responsabilidades y límites de la indemnización, según el procedimiento interno establecido.
- 3.6 Registrar la información y documentación de las incidencias cubiertas por las pólizas, vinculándola al parte del seguro.
- 3.7 Comprobar periódicamente la vigencia y situación de los seguros contratados, observando las condiciones y fechas de las pólizas suscritas.
- 3.8 Supervisar el proceso de liquidación del siniestro, según condiciones contratadas con la compañía aseguradora.

**4. Controlar el cumplimiento de plazos, vigencias y correspondencias de la documentación de conductores, vehículos y operaciones de transporte por carretera, comprobando que se ajusta a los requerimientos exigidos.**

- 4.1 Verificar los plazos de mantenimiento, renovación e ITV, en la documentación del vehículo, comprobando la vigencia de los mismos, de acuerdo con lo establecido por la normativa y el fabricante.
- 4.2 Verificar la vigencia y exactitud de la documentación profesional de la idoneidad y cualificación del conductor y personal encargado de realizar el transporte -permiso de circulación, certificado médico, certificado de aptitud profesional u otros, de acuerdo a la normativa vigente.
- 4.3 Comprobar la correspondencia de los datos e información de la documentación de la operación con los datos de origen y destino, puntos de carga, persona de contacto, servicios acordados y con los requisitos establecidos por la normativa vigente.
- 4.4 Verificar la adaptación de la documentación específica, en caso de operaciones intracomunitarias e extracomunitarias, a la normativa, procedimiento y exigencias aduaneras vigentes.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2061\_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Gestión de la documentación de vehículos y operaciones de transporte por carretera.**

- Diligencias administrativas en el ámbito del transporte por carretera.
- Documentación administrativa en operaciones de transporte.
  - Autorizaciones.
  - Visado de autorizaciones
  - Modificación de condiciones de las autorizaciones.
  - Baja de las autorizaciones.
  - Permisos para servicios especiales.
- Transportes especiales.



- Transporte escolar.
- Mercancías peligrosas.
- Animales vivos
- Perecederos.
- Otros.
- Gestión administrativa de vehículos.
- Documentación del vehículo.
  - Permiso de circulación e ITV (inspecciones técnicas).
  - Aranceles y disposiciones de tráfico para la circulación de vehículos y realización de determinadas operaciones.
- Modelos y cumplimentación de la documentación de los vehículos.
- Información en el documento de transporte.
- Inspección y sanciones en el ámbito del transporte por carretera.
  - Organismos competentes en materia de inspección del transporte por carretera.
  - Régimen sancionador del transporte por carretera.
  - Procedimiento sancionador en el caso de incumplimiento de las obligaciones administrativas en el transporte por carretera.
- Registro en la gestión administrativa de vehículos.
- Procedimientos de registro ante Organismos.
- Registros y plantillas.
  - Hojas de mantenimiento
  - Control de ruedas.
  - Informes de consumo.
- Directivas y Reglamentos sobre el transporte por carretera.
  - Directivas sobre el transporte de mercancías peligrosas por carretera.
  - Directiva de las dimensiones y pesos máximos autorizados en el tráfico nacional e internacional para ciertos vehículos que circulen por la Comunidad.
- Documentación administrativa en operaciones de transporte.
  - Autorizaciones.
  - Autorizaciones especiales.
  - Permisos.
- Mantenimiento de tarjetas, permisos, planificación de cargas y situación de los vehículos.

## **2. Gestión de la documentación de los conductores y las formalidades derivadas del transporte por carretera.**

- Gestión administrativa de conductores.
- Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional.
- Capacitación y cualificación de los conductores: normativa reguladora.
- Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de empresas de transporte.
  - Forma de los contratos.
  - Obligaciones de las partes.
  - Duración del trabajo.
  - Vacaciones.
  - Retribución rescisión del contrato
  - Otras.
- Modelos y cumplimentación de la documentación de los conductores.
- Registro en la gestión administrativa de conductores.
- Registros y plantillas.
  - Discos de tacógrafo.



- Partes de incidencias.
- Normativa de seguridad y salud en el trabajo
- Directivas y Reglamentos sobre la conducción en el transporte por carretera.
  - Reglamento sobre los tiempos de conducción, las pausas y los periodos de descanso para los conductores dedicados al transporte por carretera.
  - Directiva sobre los permisos de conducción.
- Aplicaciones informáticas.
  - De gestión de contratos.
- Aplicaciones informáticas:
  - De gestión de contratos

### **3. Gestión de la información, documentación y liquidación derivada de las pólizas de seguros y siniestros en el transporte por carretera.**

- Normativa y procedimiento establecidos con las entidades aseguradores.
- Gestión administrativa de seguros en el ámbito del transporte por carretera.
- Tipología de seguros en el ámbito del transporte por carretera.
  - Seguro de responsabilidad civil.
  - Seguro obligatorio de viajeros.
  - Seguro de mercancías.
  - Otros.
- Elementos del contrato de seguro en el ámbito del transporte.
  - Personales.
  - Reales.
  - Formales.
  - Duración.
  - Prescripción.
  - Renovación.
- Riesgos asegurados y no asegurados.
- Garantías y obligaciones del seguro.
- Responsabilidad de personas, de cosas, de equipajes u otros.
- La póliza del seguro.
  - Cálculo de primas y cobertura de riesgos.
- Procedimientos de declaración de accidentes, atestados y prueba.
  - Declaración.
  - Liquidación de indemnizaciones.
- Funciones del consorcio de compensación de seguros.
- Registros y plantillas.
  - De solicitud de pólizas.
  - Partes de incidencias.
  - Partes de comunicación de incidencia al seguro.

### **4. Control del cumplimiento de plazos, vigencias y correspondencias de la documentación de conductores, vehículos y operaciones de transporte por carretera.**

- Procedimientos de calidad y control de la documentación.
- Control y mantenimiento.
  - De tarjetas.
  - Permisos.
  - planificación de cargas
  - situación de los vehículos.
- Organización del trabajo.
  - Control.
  - Supervisión.





- Datos de la operación.
  - Clientes.
  - Proveedores.
  - Servicios.
- Datos del servicio.
  - Origen.
  - Destino.
  - Puntos de carga.
  - Persona de contacto.
  - Servicios acordados.
  - Otros.
- Normativa en Aduanas.
  - Procedimientos y exigencias.
  - Compatibilidad en la documentación.
  - Documentación específica.

***Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.***

- Funciones del documento de transporte.
  - Estructura del documento de transporte.
  - Interpretación de clases de documentos de transporte.
  - Crear documentos de transporte.
  - Tratamiento de documentos de transporte
- Sistemas de archivo y custodia de la información en el ámbito del transporte.
- Comunicación y organización interna.
  - Procedimientos.
  - Departamentos implicados.
- Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera.
  - Local.
  - Autonómico.
  - Nacional.
  - Internacional.
- Ordenación administrativa en el ámbito del transporte por carretera.
- Requisitos de acceso a la actividad del transporte por carretera de mercancías y viajeros.
  - Autorizaciones.
  - Concesiones en materia de transporte por carretera.
- Reglamentación profesional del transporte por carretera.
  - Nacional e internacional.
  - Vehículos y conductores.
- Obligaciones y responsabilidades de los profesionales de la actividad de transporte.
- Medidas de prevención de riesgos laborales en el puesto ante el ordenador.
- Aplicaciones informáticas.
  - De correo electrónico.
  - Procesadores de texto.
  - Hojas de cálculo aplicadas al transporte.
  - ERP-SIG (Sistemas de gestión de la información).
  - Sistema de gestión documental.
  - De gestión de tareas.
  - Navegadores de internet.

**c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**



La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
- 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso de gestión documental.
- 1.3 Comprometerse y respetar los procedimientos de la empresa, valores y política de actuación.
- 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
- 1.5 Gestionar la información de forma adecuada y eficiente.
- 1.6 Gestionar los recursos materiales y monetarios de manera rápida, eficaz y económica.
- 1.7 Hacer readaptaciones con habilidad durante la ejecución de la tarea encomendada cuando sea necesario.
- 1.8 Valorar la información sobre los recursos humanos y materiales en la toma de decisiones.

2. En relación con otros departamentos de la empresa o proveedores:

- 2.1 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.2 Compartir los objetivos de producción y la responsabilidad de trabajo, así como asumir responsabilidades y decisiones.
- 2.3 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
- 2.4 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.5 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.

3. En relación con la actitud personal:

- 3.1 Trabajar con rigor y exactitud.
- 3.2 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora.
- 3.3 Disponer de capacidad de análisis y control.
- 3.4 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones de crisis.
- 3.5 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
- 3.6 Actuar en el trabajo siempre de forma resolutiva.

## 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la



práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2061\_3: Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar la documentación en un servicio discrecional de transporte de viajeros por carretera, planificando el cumplimiento de los plazos normativos (inspecciones, autorizaciones y renovaciones). Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar un calendario de cumplimiento documental de obligaciones.
2. Tramitar la documentación de vehículos y conductores ante las administraciones competentes.
3. Administrar la información de la operación en referencia a su facturación.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de la documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (plan de transporte de la empresa, contrato de servicio con el cliente, bases de datos de vehículos y conductores, documentación de vehículos y conductores, calendarios de mantenimiento de los vehículos, modelos de tramitación documental, procedimientos internos de empresa, normativa del sector de transporte de viajeros por carretera y acuerdos generales del sector de transporte).
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

## b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Elaboración del calendario de cumplimiento documental de obligaciones.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recopilación de la documentación existente de los vehículos y conductores.</li><li>- Comprobación de las fechas de validez, plazos de renovación, etc., sobre la documentación existente.</li><li>- Contraste de la información obtenida con el programa del servicio contratado.</li><li>- Identificación las fechas de las inspecciones, renovaciones y autorizaciones necesarias.</li></ul> <p>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</p>
<i>Tramitación de la documentación de vehículos y conductores ante las administraciones competentes.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de la documentación y autorizaciones necesarias para los vehículos.</li><li>- Identificación de la capacitación y cualificación de los conductores.</li><li>- Localización de los organismos competentes en la tramitación de la documentación de tráfico y transporte.</li><li>- Cumplimentación de los modelos y plantillas.</li><li>- Archivo de la documentación.</li></ul> <p>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</p>
<i>Administración de la información de la operación en referencia a su facturación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Compilación de los datos de la operación necesarios para la emisión de la factura del servicio, en función de lo contratado con el cliente y lo realizado finalmente.</li><li>- Comunicación de la información al departamento encargado de la facturación, utilizando los procedimientos establecidos por la empresa.</li><li>- Archivo de toda la documentación del servicio una vez facturado, según procedimiento facilitado.</li></ul> <p>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</p>



## Escala A

4	<i>La elaboración de un calendario de cumplimiento documental de obligaciones se efectúa recopilando de manera organizada toda la documentación existente de los vehículos y conductores de la empresa, comprobando con rigor todas y cada una de las fechas y plazos de validez y renovación, contrastando la información obtenida con el programa del servicio contratado, e identificando, sin errores, las fechas de cumplimiento de todos los compromisos (inspecciones, renovaciones y autorizaciones), según la normativa aplicable.</i>
3	<i>La elaboración de un calendario de cumplimiento documental de obligaciones se efectúa recopilando la documentación existente de los vehículos y conductores de la empresa, comprobando las fechas y plazos de validez y renovación, aunque sin contrastar la información obtenida con el programa del servicio contratado, e identificando, sin errores las fechas de cumplimiento de todos los compromisos (inspecciones, renovaciones y autorizaciones), según la normativa aplicable.</i>
2	<i>La elaboración de un calendario de cumplimiento documental de obligaciones se efectúa recopilando la documentación existente de los vehículos y conductores de la empresa, comprobando las fechas y plazos de validez y renovación, pero identificando con error alguna fecha de cumplimiento de alguno de los compromisos (inspecciones, renovaciones y autorizaciones), según la normativa aplicable.</i>
1	<i>La elaboración de un calendario de cumplimiento documental de obligaciones se efectúa recopilando la documentación existente de los vehículos y conductores de la empresa, comprobando las fechas y plazos de validez y renovación, pero identificando con errores las fechas de cumplimiento de algunos de los compromisos (inspecciones, renovaciones y autorizaciones), según la normativa aplicable.</i>

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



## Escala B

4	<i>La tramitación de la documentación de vehículos y conductores ante las administraciones competentes se efectúa identificando al detalle toda la documentación y autorizaciones necesarias de cada uno de los vehículos así como la capacitación y cualificación de todos los conductores, localizando los organismos competentes en la tramitación de la documentación de tráfico y transporte, cumplimentando correctamente los modelos y plantillas establecidos al efecto y archivando de manera organizada una copia de toda la documentación generada.</i>
3	<i>La tramitación de la documentación de vehículos y conductores ante las administraciones competentes se efectúa identificando al detalle toda la documentación y autorizaciones necesarias de cada uno de los vehículos así como la capacitación y cualificación de todos los conductores, localizando los organismos competentes en la tramitación de la documentación de tráfico y transporte, cumplimentando correctamente los modelos y plantillas establecidos al efecto aunque sin archivar de manera organizada una copia de toda la documentación generada.</i>
2	<i>La tramitación de la documentación de vehículos y conductores ante las administraciones competentes se efectúa identificando al detalle toda la documentación y autorizaciones necesarias de cada uno de los vehículos así como la capacitación y cualificación de todos los conductores, localizando los organismos competentes en la tramitación de la documentación de tráfico y transporte aunque cumplimentando con algún error los modelos y plantillas establecidos al efecto y sin archivar de manera organizada una copia de toda la documentación generada.</i>
1	<i>La tramitación de la documentación de vehículos y conductores ante las administraciones competentes se efectúa identificando con errores la documentación y autorizaciones necesarias de cada uno de los vehículos así como la capacitación y cualificación de todos los conductores, localizando los organismos competentes en la tramitación de la documentación de tráfico y transporte aunque cumplimentando con errores los modelos y plantillas establecidos al efecto y sin archivar de manera organizada una copia de toda la documentación generada.</i>

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

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

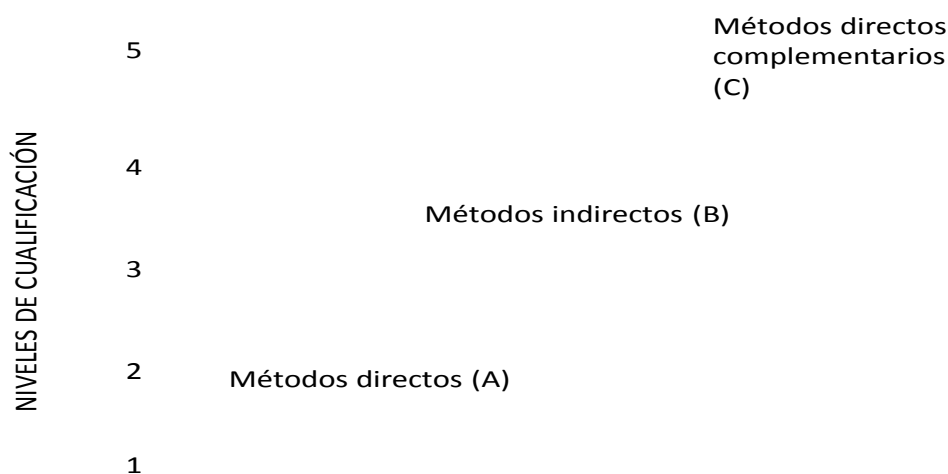
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.



## 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en operaciones de gestión administrativa y documental de servicios de transporte por carretera, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.





- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades de gestión y control documental, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:



- El orden y síntesis en la elaboración del calendario.
- El control de las fechas y plazos de presentación documental.
- La soltura en la cumplimentación de las plantillas y formularios establecidos.
- El conocimiento de las administraciones competentes en la materia y de la normativa por la que se rigen.
- La aplicación y manejo de técnicas de organización empleadas en las tareas de control documental y archivo.
- La respuesta ante una contingencia relacionada con la presentación de la documentación caducada en uno de los vehículos o la penalización por una sanción de tráfico.



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2184\_3: Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Código: COM651\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2184\_3: Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión de relaciones con clientes y el seguimiento de operaciones de transporte por carretera, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

#### 1. *Atender las solicitudes de información o reclamaciones de los clientes respecto al servicio de transporte, según el procedimiento establecido por la organización.*

1.1. Seleccionar el protocolo de atención al cliente en función del canal de comunicación.



- 1.2. Registrar la solicitud de información o reclamación del cliente sobre el servicio de transporte, con los datos mínimos necesarios, clasificándola según los criterios establecidos.
- 1.3. Obtener la información de respuesta a las demandas del cliente de acuerdo a los protocolos y procedimientos internos establecidos.
- 1.4. Responder a las demandas de información del cliente y usuario, según el procedimiento establecido por la organización.

## **2. Gestionar la información de seguimiento e incidencias del servicio de transporte, según el procedimiento establecido por la organización.**

- 2.1. Obtener la información de seguimiento e incidencias de las operaciones de transporte a través de la documentación de los servicios realizados, de forma permanente.
- 2.2. Registrar la información de seguimiento e incidencias de la operación, según procedimientos establecidos.
- 2.3. Informar al cliente y otros agentes acerca de las incidencias en el servicio, según procedimientos establecidos.

## **3. Solventar incidencias o reclamaciones en función de la responsabilidad de cada parte implicada, de acuerdo con las alternativas disponibles y su implicación económica.**

- 3.1. Determinar la responsabilidad de las partes implicadas en una incidencia del servicio, atendiendo a la normativa aplicable y contratos firmados entre cliente y usuario.
- 3.2. Determinar la resolución ante una reclamación a partir de las alternativas disponibles y su repercusión económica.
- 3.3. Registrar la resolución adoptada ante una reclamación o incidencia, acusando recibo de la comunicación a las partes implicadas.
- 3.4. Comunicar la resolución adoptada a los departamentos implicados, mediante el protocolo de actuación correspondiente, considerando esta decisión para actuaciones futuras.
- 3.5. Tramitar la resolución de la incidencia ante la junta arbitral de transporte, elaborando la documentación necesaria.
  - Utilizando el manual de calidad y protocolos de actuación en función de la estrategia y política de la organización, y el nivel de responsabilidad establecido.

## **4. Evaluar el grado de satisfacción del cliente a través de los indicadores de calidad del servicio.**

- 4.1. Clasificar las incidencias producidas durante el servicio, en función de los parámetros establecidos.
- 4.2. Medir la satisfacción del cliente y los indicadores de calidad del servicio, utilizando la información disponible.
- 4.3. Elaborar el informe de seguimiento de la gestión de incidencias, teniendo en cuenta la información y datos de seguimiento y resolución de reclamaciones así como los resultados de los indicadores de satisfacción del cliente y calidad del servicio.

### **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la



UC2184\_3: Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Atención a las solicitudes de información o reclamaciones de los clientes respecto al servicio de transporte.**

- Relaciones con clientes de transporte por carretera.
  - Tipos de clientes.
- Tipos de operaciones en el transporte por carretera de mercancías y viajeros.
  - Identificación de necesidades y expectativas.
- Funciones de la atención al cliente y usuarios en el ámbito del transporte por carretera.
- Aplicación de técnicas de atención al cliente.
  - Dificultades y barreras en la comunicación con clientes y usuarios.
- Comunicación oral y escrita.
  - Diferencias y similitudes.
  - Ventajas y desventajas.
- Comunicación no verbal en la atención al cliente presencial.
- Características y elementos de la comunicación no verbal con clientes.

**2. Gestión de la información de seguimiento e incidencias del servicio de transporte.**

- Gestión y seguimiento de operaciones del transporte por carretera.
  - Operativa y fases del transporte por carretera.
  - Sistemas de seguimiento del servicio: GPS, localizadores.
  - Identificación de incidencias.

**3. Solución de incidencias o reclamaciones en función de la responsabilidad de cada parte implicada.**

- Responsabilidades de las partes en las operaciones de transporte.
- Diferenciación de conflictos y responsabilidades en las distintas operaciones y tipos de servicios.
- Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías.
- Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajeros.
- Juntas arbitrales de transporte: procedimiento y condiciones.

**4. Evaluación del grado de satisfacción del cliente.**

- Criterios e indicadores de calidad y medida en el transporte de pasajeros, mercancías y logística.
- Indicadores de satisfacción del cliente de servicios de transporte.

**Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia**

- Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes y seguimiento de las operaciones en el ámbito del transporte por carretera.
- Procedimientos de atención e información al cliente.
- Documentación y registro de reclamaciones e incidencias.



- Gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientes y usuarios.
- Aplicaciones informáticas.
  - De correo electrónico.
  - CRM.
  - De gestión de incidencias.
  - De seguimiento de operaciones. Sistemas de posicionamiento (GPS).
  - Navegadores de internet.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

#### **1. En relación con la empresa deberá:**

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
- 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
- 1.3 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar
- 1.4 Comprometerse y respetar los procedimientos de la empresa, valores y política de actuación.
- 1.5 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
- 1.6 Gestionar la información de forma adecuada y eficiente.
- 1.7 Hacer readaptaciones con habilidad durante la ejecución de la tarea encomendada cuando sea necesario.
- 1.8 Valorar la información sobre los recursos materiales y monetarios en la toma de decisiones.

#### **2. En relación con el cliente:**

- 2.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa respetando los canales establecidos en la organización
- 2.2 Utilización de la asertividad, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas
- 2.3 Orientación al cliente demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades de forma satisfactoria.
- 2.4 Empatizar con los clientes/usuarios con el fin de conseguir su satisfacción
- 2.5 Adoptar una actitud de escucha activa, cortés y diligente.

#### **3. En relación con la actitud personal:**

- 3.1 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
- 3.2 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
- 3.3 Actuar en el trabajo siempre de forma resolutiva bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.4 Demostrar capacidad para solucionar los problemas e incidencias que surgen en el desarrollo de la actividad.

### **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**



La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2184\_3: Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar una reclamación planteada por un cliente que tiene contratados los servicios de una empresa de transporte por carretera (mercancías o viajeros), con el que por causas desconocidas o indeterminadas no se ha cumplido con el servicio previamente contratado, obteniendo la información necesaria de manera interna y/o externa a través de los canales o mecanismos de comunicación previamente establecidos, determinando la responsabilidad de cada parte en función del contrato, buscando una solución a la incidencia y sentando las bases de actuación para próximas ocasiones, respetando los procedimientos y la normativa aplicable. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender la reclamación del cliente.
2. Determinar las causas de la incidencia planteada y las responsabilidades derivadas de la misma.
3. Establecer una solución a la incidencia.
4. Elaborar un informe sobre la incidencia.

#### ***Condiciones adicionales:***



- Se dispondrá de los medios técnicos, documentación e información, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (bases de datos de clientes y servicios, recursos humanos y materiales, protocolo de atención al cliente y registro de incidencias, documentación contractual con los clientes, registros de gestión y comunicación de incidencias, información interna del servicio, conductores, paradas, localizaciones, etc. e informes de costes o tarifas de servicios).
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

#### **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Atención de la reclamación del cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección del protocolo de atención en función del canal de comunicación empleado por el cliente.</li><li>- Obtención de la información sobre la incidencia planteada por el cliente a través de un cuestionario.</li><li>- Registro de la reclamación del cliente según el protocolo establecido.</li><li>- Respuesta a la reclamación según el protocolo establecido.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito</i></p>
<i>Determinación de las causas de la incidencia y las responsabilidades derivadas de la misma.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de las condiciones del servicio.</li><li>- Obtención de información y datos sobre el seguimiento del servicio hasta la incidencia.</li><li>- Contraste de los datos recogidos.</li><li>- Determinación de las responsabilidades de las partes implicadas.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Registro de la información obtenida.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Establecimiento de una solución a la incidencia.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de las alternativas disponibles.</li><li>- Valoración económica de las posibles alternativas.</li><li>- Propuesta de la solución a adoptar.</li><li>- Comunicación de la solución al cliente y de su repercusión económica.</li><li>- Comunicación de la solución adoptada a los departamentos internos implicados.</li><li>- Registro la solución.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Elaboración de un informe sobre la incidencia.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recopilación de todos los registros de información relacionados con la incidencia.</li><li>- Ordenación cronológica de los contactos establecidos y las actuaciones realizadas.</li><li>- Inclusión en el informe de las propuestas de resolución de la incidencia y de mejora del servicio de transporte.</li><li>- Cierre de la incidencia con la conformidad de ambas partes de forma amistosa o legal.</li><li>- Registro del informe según procedimiento establecido.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>

## Escala A

4	<p><i>La determinación de las causas y responsabilidades de la incidencia se efectúa identificando todas las condiciones del servicio a través del contrato, obteniendo de manera interna toda la información y datos de seguimiento del servicio hasta el momento de la incidencia, contrastando de forma externa todos los datos recogidos a través de los controles establecidos y determinando las responsabilidades de las partes implicadas en función de las cláusulas del contrato y los hechos ocurridos, registrando toda la información obtenida.</i></p>
3	<p><i>La determinación de las causas y responsabilidades de la incidencia se efectúa identificando todas las condiciones del servicio a través del contrato, obteniendo de manera interna la información y datos de seguimiento del servicio más relevantes hasta el momento de la incidencia, contrastando de forma externa los datos recogidos a través de los controles establecidos y determinando las responsabilidades de las partes implicadas en función de las cláusulas del contrato y los hechos ocurridos, registrando casi la totalidad de la información obtenida.</i></p>
2	<p><i>La determinación de las causas y responsabilidades de la incidencia se efectúa identificando a través del contrato las condiciones del servicio que más afectan a la incidencia, obteniendo de manera interna alguna de la información y datos de seguimiento del servicio hasta el momento de la incidencia, contrastando de forma externa algunos de los datos recogidos y determinando las responsabilidades de las partes implicadas en función de las cláusulas del contrato, registrando parte de la información obtenida.</i></p>
1	<p><i>La determinación de las causas y responsabilidades de la incidencia se efectúa identificando sin excesivo rigor las condiciones del servicio que más afectan a la incidencia, obteniendo de manera interna alguna de la información y datos de seguimiento del servicio, contrastando de forma externa algunos de los datos recogidos y determinando las responsabilidades de las partes implicadas en función de las cláusulas del contrato y los hechos ocurridos, registrando parte de la información obtenida.</i></p>

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



## Escala B

4	<i>El establecimiento de una solución a la incidencia se efectúa identificando todas las alternativas disponibles, valorando económicamente todos los costes e incrementos que conlleva cada una de ellas, proponiendo una solución final a adoptar y comunicándola junto con su repercusión económica, primero al cliente y una vez aprobada para su ejecución, a todos los departamentos internos implicados, registrando la misma según procedimiento establecido.</i>
3	<i>El establecimiento de una solución a la incidencia se efectúa identificando varias alternativas disponibles, valorando económicamente todos los costes e incrementos que conlleven solo aquellas que estima más eficaces, proponiendo una solución final a adoptar y comunicándola junto con su repercusión económica, primero al cliente y una vez aprobada para su ejecución, a todos los departamentos internos implicados, registrando la misma según procedimiento establecido.</i>
2	<i>El establecimiento de una solución a la incidencia se efectúa identificando algunas alternativas disponibles, valorando económicamente la mayor parte de los costes e incrementos que conllevan, proponiendo una solución final a adoptar y comunicándola junto con su repercusión económica al cliente, registrando la misma según procedimiento establecido.</i>
1	<i>El establecimiento de una solución a la incidencia se efectúa identificando algunas alternativas disponibles, valorando económicamente la mayor parte de los costes e incrementos que conllevan, proponiendo una solución final a adoptar y comunicándola junto con su repercusión económica al cliente, registrando la misma de forma incompleta.</i>

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

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

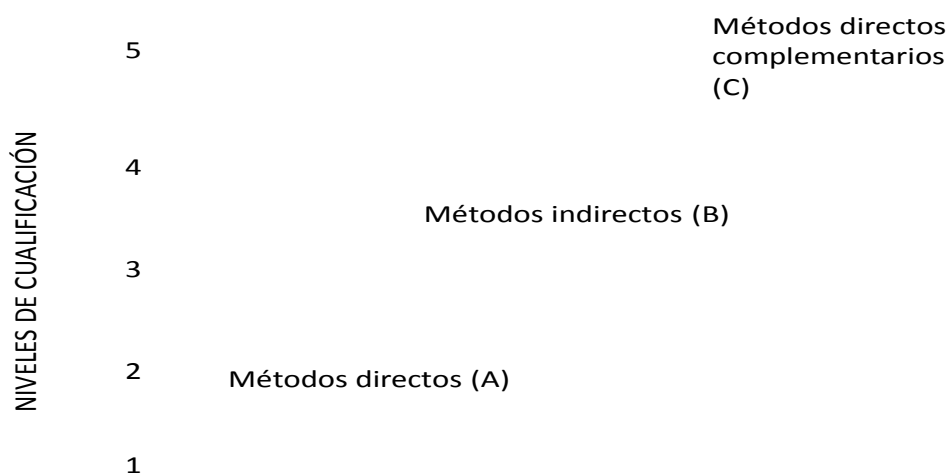
- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras



sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a



niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en las actividades de gestión de relaciones con clientes y seguimiento y control de los servicios de transporte por carretera, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.



f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades comunicativas, de atención al cliente y de seguimiento y resolución de incidencias en los servicios de transporte por carretera, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:

- La utilización de los protocolos de actuación suministrados en la gestión de la relación con el cliente.
- El dominio de todos los factores que afectan al cálculo de costes.



- La determinación en la búsqueda de una solución ante un problema.
- El conocimiento y manejo del contrato y sus cláusulas.
- El rigor utilizado en el registro de la información.
- La respuesta a contingencias, planteando un caso en el que el cliente manifiesta no estar de acuerdo con la solución dada a la incidencia o reclamación planteada y amenaza con acudir a la Junta Arbitral correspondiente.





## GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1006\_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional”**

*Transversal en las siguientes cualificaciones:*

- COM088\_3 Tráfico de mercancías por carretera.
- COM315\_3 Gestión y control del aprovisionamiento.
- COM317\_3 Organización del transporte y la distribución.
- COM651\_3 Gestión comercial y financiera del transporte por carretera.

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

**Código: COM651\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que estas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1006\_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la comunicación en inglés que se establece en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Determinar la información necesaria para la adecuada ejecución de la operación de transporte internacional desde diversas fuentes orales, en**



***lengua inglesa, teniendo en cuenta el contexto y consultando los recursos necesarios.***

- 1.1 Obtener la información necesaria para ejecutar la operación, según las conversaciones y entrevistas mantenidas con agentes, transitarios, clientes y/o proveedores extranjeros, aunque los discursos no estén estructurados.
  - 1.2 Determinar la información contextual y no verbal de conversaciones en grupo o reuniones de trabajo en función de tono, expresiones y comportamiento de los interlocutores.
  - 1.3 Extraer todos los detalles para la operación en las comunicaciones orales con agentes extranjeros, solicitando las aclaraciones necesarias para su completa comprensión.
  - 1.4 Obtener las especificaciones de operaciones de transporte y/o logística internacional, aunque sean complejas.
  - 1.5 Manejar los materiales audiovisuales técnicos utilizando el diccionario de forma esporádica.
  - 1.6 Obtener la información necesaria para la resolución de reclamaciones, incidentes o imprevistos según el procedimiento establecido por la organización.
- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

***2. Manejar la documentación escrita en lengua inglesa, propia de las operaciones de comercio internacional, teniendo en cuenta el contexto y consultando las fuentes necesarias.***

- 2.1 Obtener la información necesaria para ejecutar la operación, según los datos y la información contenida en documentos de transporte internacional.
  - 2.2 Determinar la información implícita en los documentos de la operación en coherencia con el contexto de aplicación.
  - 2.3 Establecer el significado de los términos desconocidos consultando las fuentes necesarias.
  - 2.4 Manejar los documentos propios del transporte internacional utilizando el diccionario de forma esporádica.
  - 2.5 Utilizar el lenguaje abreviado de las comunicaciones escritas propias del transporte internacional, agilizando las comunicaciones.
- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

***3. Manejar expresiones orales en lengua inglesa adecuadas al contexto, medio de comunicación y nivel del interlocutor.***

- 3.1 Adaptar la estructura del mensaje oral al medio de comunicación, registro y nivel de conocimiento del idioma del interlocutor, de forma fluida y espontánea.
  - 3.2 Confeccionar el contenido del mensaje oral, según los tecnicismos propios de la logística y transporte internacional, aplicando las normas de cortesía y cultura adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.
  - 3.3 Utilizar un mensaje oral persuasivo en función del contexto y dejando claro los límites de la concesión que se está dispuesto a hacer.
- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.



**4. Elaborar la documentación utilizada en las operaciones de logística internacional, en lengua inglesa, ajustándose a las condiciones, usos y registros habituales en cada medio o canal de comunicación.**

- 4.1 Redactar la documentación propia de las operaciones de logística internacional con coherencia discursiva y conforme al tipo de documento y los usos habituales.
- 4.2 Confeccionar los informes y documentación comercial según los criterios de corrección léxica, gramatical y semántica, utilizando las expresiones y jerga en las operaciones de comercio internacional.
- 4.3 Cumplimentar la documentación aduanera para el tránsito de mercancías utilizando los términos y condiciones adecuadas a cada operación.
- 4.4 Aplicar criterios de contextualización y coherencia a los documentos traducidos mediante herramientas de traducción manuales o informáticas.
- 4.5 Adaptar la documentación comercial elaborada según el registro formal y/o informal de la operación y las condiciones socioprofesionales.
- 4.6 Utilizar el lenguaje abreviado en las comunicaciones escritas, agilizando las comunicaciones.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

**5. Conversar de manera ágil, en lengua inglesa, con los interlocutores habituales en transporte internacional, manejando los recursos suficientes para favorecer las relaciones profesionales y la ejecución de las operaciones.**

- 5.1 Participar activamente y con soltura en las conversaciones con agentes, clientes y/o proveedores, de forma presencial y a distancia.
- 5.2 Ajustar las intervenciones orales a las condiciones socioculturales del interlocutor, según el contexto y las normas de cortesía y cultura.
- 5.3 Responder a las cuestiones planteadas en distintos contextos socioprofesionales de forma participativa y con fluidez.
- 5.4 Participar en conversaciones informales de diversa índole con fluidez, claridad y coherencia discursiva, favoreciendo la interacción con el interlocutor.
- 5.5 Manejar recursos lingüísticos y técnicos en contextos profesionales de conflicto o negociación, utilizando un lenguaje persuasivo y dejando claro los límites de la concesión que se está dispuesto a hacer.
- 5.6 Participar en las entrevistas/consultas con clientes/proveedores, con fluidez y sin apoyo externo, manejando las interposiciones de los interlocutores sin problemas.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1006\_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.



**1. Determinación de la información necesaria de la operación de transporte internacional desde diversas fuentes orales, en lengua inglesa, teniendo en cuenta el contexto.**

- Discursos no estructurados, en lengua inglesa.
- Información contextual y no verbal.
- Tono, expresiones y comportamiento adecuados a cada relación, en lengua inglesa.
- Mecanismos para el tratamiento de objeciones del cliente.
- Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta presencial y/o telefónica.
- Tratamiento de reclamaciones de clientes.

**2. Manejo de la documentación escrita en lengua inglesa, propia de las operaciones de comercio internacional, teniendo en cuenta el contexto.**

- Sistemas de información y comunicación con clientes y proveedores.

**3. Manejo de expresiones orales en lengua inglesa adecuadas al contexto, medio de comunicación y nivel del interlocutor.**

- Lenguaje persuasivo, en lengua inglesa.
- Características de las operaciones habituales de importación/exportación.

**4. Elaboración de la documentación utilizada en las operaciones de logística internacional, en lengua inglesa.**

- Adaptación a diferentes condiciones socioprofesionales del interlocutor.
- Sistemas de información y comunicación con clientes y proveedores.
- Aplicaciones informáticas:
  - Presentaciones profesionales.

**5. Conversación ágil, en lengua inglesa, con los interlocutores habituales en transporte internacional, manejando los recursos suficientes para favorecer las relaciones profesionales y la ejecución de las operaciones.**

- Coherencia argumental, en lengua inglesa.
- Adaptación a diferentes condiciones socioprofesionales del interlocutor.
- Uso del lenguaje corporal y la comunicación no verbal.
- Tratamiento de reclamaciones y conflictos.

**Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.**

- Documentación del transporte: CMR, CIM, B/L y TIR.
- Documentación de las mercancías.
- Regímenes de tránsito. Almacenes de depósito temporal. Depósitos aduaneros.
- Marco jurídico del transporte combinado.
- Operaciones de comercio internacional y la documentación asociada, utilizando la lengua inglesa.
- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación, en lengua inglesa.
- Usos habituales en la comunicación escrita según el canal de comunicación, en lengua inglesa.
- Adaptación al medio de comunicación, en lengua inglesa:



- Presencial.
- A distancia.
- Contextos de comunicación, en lengua inglesa:
  - Formal.
  - Informal.
- Comunicaciones escritas en lenguaje abreviado, en lengua inglesa.
- Normas de cortesía y cultura inglesa.
- Recursos lingüísticos, en lengua inglesa.
- Negociación con clientes/proveedores.
- Aplicaciones informáticas:
  - Traductores inglés-español y español-inglés.
  - Correo electrónico.
  - Navegador Internet.
  - Procesador de textos.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
  - 1.1 Responsabilizarse de cumplir los plazos de finalización de las tareas.
  - 1.2 Tener agilidad para resolver las incidencias que se produzcan.
  - 1.3 Demostrar facilidad para adaptarse a las normas internas de la empresa.
  - 1.4 Ser flexible para adaptarse con facilidad a las diferentes situaciones de la empresa.
2. En relación con los compañeros deberá:
  - 2.1 Tener capacidad de comunicación, con claridad y precisión.
  - 2.2 Ser sociable y utilizar la asertividad y la empatía en el trato con los demás.
  - 2.3 Demostrar capacidad para causar buena impresión.
3. En relación con el cliente deberá:
  - 3.1 Atender al cliente con cortesía, respeto y discreción.
  - 3.2 Esforzarse en conocer en todo momento cuáles son las necesidades y preferencias del cliente.
  - 3.3 Procurar satisfacer las necesidades del cliente.
  - 3.4 Establecer una relación de empatía con el cliente.
4. En relación con la actitud personal deberá:
  - 4.1 Demostrar confianza en sí mismo.
  - 4.2 Mantener una actitud positiva con el entorno.
  - 4.3 Tener capacidad de autocrítica.
  - 4.4 Demostrar interés por mantener sus conocimientos y habilidades actualizados.
  - 4.5 Ser responsable del trabajo que realiza.
  - 4.6 Observar y cumplir las normas de la empresa.



## 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1006\_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### 1.2.1. Situación profesional de evaluación.

#### a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para elaborar la documentación propia de una operación de transporte internacional en lengua inglesa, obteniendo la información necesaria a través de documentos escritos o mediante conversaciones orales presenciales o en la distancia, adaptando la comunicación al canal, utilizando los recursos lingüísticos y sintácticos necesarios y empleando los medios técnicos y/o herramientas a su disposición. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Determinar la información necesaria para ejecutar la operación.
2. Confeccionar la documentación propia de la operación.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se realizará toda la situación de evaluación utilizando exclusivamente la lengua inglesa.



- Se proporcionará documentación escrita con información general de la operación a realizar que se completará con una conversación acerca de los detalles de la operación.
- Se dispondrá de un interlocutor real o ficticio que de soporte, a los requerimientos para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
- La documentación a elaborar podrá ser de carácter comercial (ofertas, presupuestos, propuestas), de carácter contractual (pedidos, contratos) o específicas de transporte y/o aduanas (CMR, CIM, B/L, DUA, TIR...).
- Se valorará la posibilidad de facilitar las ayudas y medios habitualmente disponibles para un profesional en su entorno de trabajo: diccionarios, traductores, manuales, entre otros.
- Se asignará un tiempo para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en las actividades de elaboración o de confección de un documento en particular.
- Se valorará la competencia de respuesta a las contingencias, introduciendo alguna incidencia durante el proceso.

#### **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:





<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Determinación de la información para ejecutar la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Extracción de las especificaciones principales a partir de documentación, escrita en inglés, de la operación.</li><li>- Obtención de detalles de la operación a partir de conversaciones orales en inglés.</li><li>- Aclaración de las dudas que aparecen durante el proceso, utilizando la lengua inglesa.</li><li>- Negociación de los aspectos relevantes, utilizando la lengua inglesa.</li><li>- Solución de imprevistos o incidencias, utilizando la lengua inglesa.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Confección de la documentación propia de la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración de la documentación comercial y contractual necesaria, según los procedimientos establecidos, y utilizando la lengua inglesa.</li><li>- Complimentación de la documentación aduanera adaptada a las condiciones de la operación, utilizando la lengua inglesa.</li><li>- Utilización del lenguaje oportuno en cada documento.</li><li>- Adaptación de cada documento a los usos y registros más adecuados, utilizando la lengua inglesa.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>

## Escala A

4	<i>Extrae las especificaciones principales de los documentos escritos y obtiene los detalles de la operación a partir de conversaciones orales, aclarando las dudas que aparecen en el proceso, negocia los aspectos relevantes sin dificultad y soluciona los imprevistos con fluidez, utilizando la lengua inglesa.</i>
3	<i>Extrae las especificaciones principales de los documentos escritos, aclarando las dudas que aparecen en el proceso, negocia los aspectos relevantes sin dificultad y soluciona los imprevistos con fluidez, utilizando la lengua inglesa.</i>
2	<i>Extrae algunas especificaciones de los documentos escritos, aclarando las dudas que aparecen en el proceso, negocia los aspectos relevantes con dificultad y tiene problemas para solucionar los imprevistos con fluidez, utilizando la lengua inglesa.</i>
1	<i>Extrae algunas especificaciones de los documentos escritos, aclara con dificultad algunas de las dudas que aparecen en el proceso, es incapaz de negociar los aspectos relevantes y tiene problemas para solucionar los imprevistos, utilizando la lengua inglesa.</i>

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

## Escala B

4	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con fluidez y según los procedimientos establecidos, cumplimenta sin ayuda la documentación aduanera según las condiciones pactadas, utiliza el lenguaje inglés oportuno en cada documento, adaptándolo a los usos y registros más adecuados.</i>
3	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con fluidez y según los procedimientos establecidos, cumplimenta con alguna ayuda la documentación aduanera según las condiciones pactadas, utiliza el lenguaje inglés oportuno en cada documento aunque sin adaptarlo completamente a los usos y registros más adecuados.</i>
2	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con algún problema y sin tener en cuenta los procedimientos establecidos, cumplimenta con ayuda la documentación aduanera según las condiciones pactadas, utiliza un lenguaje inglés oportuno en los documento aunque sin adaptarlo en absoluto a los usos y registros más adecuados.</i>
1	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con muchos errores, es incapaz de cumplimentar la documentación aduanera según las condiciones pactadas y utiliza un lenguaje que no se adapta a los usos y registros mínimos exigidos.</i>

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



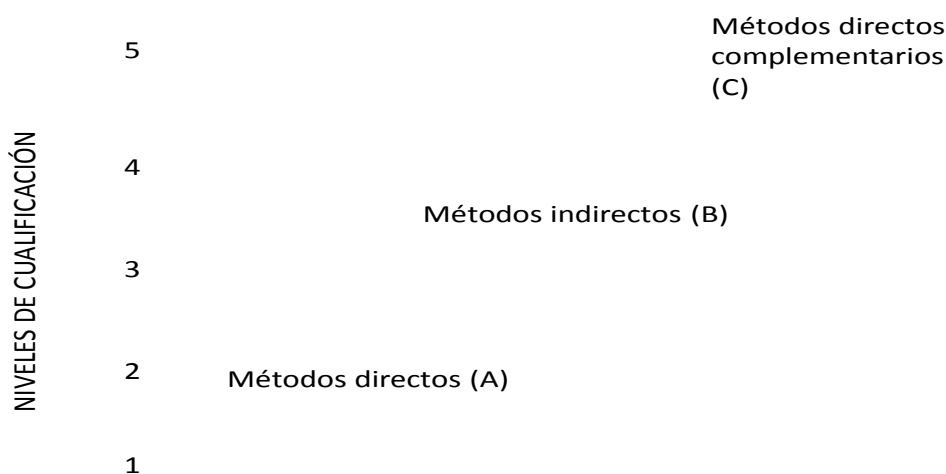
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en actividades de logística y transporte internacional utilizando lengua inglesa, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

Si se utiliza la entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



- g) En la situación profesional de evaluación se deberá tener en consideración:
- La desenvolvura para comprender toda la información oral y documentación escrita en lengua inglesa que se facilita.
  - La habilidad para resolver las incógnitas que se hayan introducido en la información escrita entregada, en lengua inglesa.
  - La pericia para negociar algún aspecto relacionado con la documentación comercial o contractual.
  - La seguridad y control que demuestra en la confección de la documentación.
  - El grado de utilización de diccionarios y demás herramientas de traducción.
- h) Para comprobar la competencia de respuesta a contingencias se podrá considerar una posible incidencia que afecte al desarrollo de la situación profesional de evaluación: información oral contradictoria respecto a la entregada por escrito, postura cerrada en la negociación en algún aspecto.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

**Amortización:** La parte del capital prestado (o principal) que se cancela en cada uno de esos pagos.

**Análisis:** Técnica o herramienta que, mediante el empleo de métodos de estudio, permite entender y comprender el comportamiento del pasado financiero de una entidad y conocer su capacidad de financiamiento e inversión propia.

**Análisis dinámico:** Análisis que se realiza cuando la información sobre la que se aplica el método se refiere a un período de tiempo dado a base de datos correspondientes a varios ejercicios.

**Análisis estático:** Análisis que se realiza cuando la información sobre la que se aplica el método se refiere a una fecha determinada.

**Apertura de mercados:** Proceso por el que la economía se abre al comercio internacional.

**Arbitraje:** Instrumento de impartición de justicia, acordado por las partes, fundamentadas en la legislación que así lo autoriza, alternativo al proceso judicial en el que un particular, que es investido con facultades jurisdiccionales, resuelve la controversia de forma vinculante para los contendientes, con la colaboración de la autoridad judicial para la realización de actos coactivos y de otros señalados en el acuerdo arbitral o en la ley.

**Argumentario de venta:** Herramienta de uso particular del vendedor y que le ayuda de forma determinante en la entrevista de ventas ante el cliente.

**Arrendamiento financiero:** Contrato mediante el cual la arrendadora se compromete a otorgar el uso o goce temporal de un bien al arrendatario, ya sea persona física o moral, obligándose este último a pagar una renta periódica que cubra el valor original del bien, más la carga financiera, y los gastos adicionales que contemple el contrato.

**Captación de clientes:** Proceso mediante el cual el comercial transforma público general en público consumidor del producto o servicio que el comercial vende.

**Cargador:** Propietario de la mercancía que encarga al transportista su traslado de un punto a otro.



**Cargas fiscales:** Parte del producto social generado que toma el Estado, mediante los impuestos estatales, autonómicos y locales, así como los derechos, productos y aprovechamientos para cumplir con sus funciones.

**Carta de porte:** Documento que las partes que intervienen en un transporte, otorgan para acreditar la existencia y condiciones del contrato, y la entrega de las mercaderías al porteador.

**Consolidación:** Proceso de agrupamiento de cargas compatibles por su naturaleza y destino, con el fin de reducir costos cuando se combinan dos o más medios de transporte.

**Contrato:** Pacto o convenio, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas.

**Contrato de prestación de servicios:** Convenio mediante el cual una persona, normalmente un profesional en algún área, se obliga con respecto a otra a realizar una serie de servicios a cambio de un precio.

**Contrato de prestación puntual:** Convenio mediante el cual una persona, se obliga con respecto a otra a realizar un servicio esporádico a cambio de un precio.

**Contratos de suministro:** Convenio que tiene por objeto la compra, el arrendamiento financiero, el arrendamiento, con o sin opción de compra, o la adquisición de productos o bienes muebles, salvo los relativos a propiedades incorpóreas y valores negociables, que se regirán por la legislación patrimonial de las Administraciones Públicas aplicable a cada caso.

**Customer Relationship Management (CRM):** Estrategia de negocio basada principalmente en la satisfacción de los clientes y sistemas informáticos que le dan soporte.

**Cuota de mercado:** Fracción o porcentaje que se tendrá del total de mercado disponible o del segmento del mercado que está siendo suministrado por la compañía.

**Desconsolidación:** Proceso de desagrupamiento de cargas que han sido agrupadas, con el fin de reducir costos cuando se combinan dos o más medios de transporte.

**Entidades financieras:** Organismos encargados de facilitar financiación a quien lo necesite, sean particulares o sociedades.

**Extracomunitario:** Que no pertenece a la Unión Europea.





**Factoring:** Operación de cesión del crédito a cobrar por la empresa a favor de una entidad financiera normalmente.

**Flota de vehículos:** Conjunto de medios de transporte que se agrupan por afinidad, misma empresa, misma ruta, mismo tipo de mercancía a transportar.

**Incoterms:** Conjunto de reglas internacionales, regidos por la Cámara de Comercio Internacional, que determinan el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en el contrato de compraventa internacional.

**Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF):** Tributo personal, progresivo y directo que grava la renta obtenida en un año natural por las personas físicas residentes en España. Figura impositiva perteneciente al sistema tributario español.

**Impuesto de Sociedades (IS):** Tributo de carácter periódico, proporcional, directo y personal que grava la renta de las sociedades y demás entidades jurídicas.

**Junta arbitral:** Institución de carácter público dedicada a resolver los conflictos que surjan entre los diferentes actores durante la prestación de un servicio de transporte sin tener que acudir a los tribunales de justicia ordinarios.

**Jurídico-mercantil:** Adjetivo que identifica las leyes y el derecho en el comercio.

**Leasing:** Contrato mediante el cual, el arrendador traspasa el derecho a usar un bien a un arrendatario, a cambio del pago de rentas de arrendamiento durante un plazo determinado, al término del cual el arrendatario tiene la opción de comprar el bien arrendado pagando un precio determinado, devolverlo o renovar el contrato.

**Licitación:** Procedimiento administrativo que consiste en una invitación a contratar de acuerdo a bases previamente determinadas con la finalidad de obtener la oferta más beneficiosa para la Administración (si es pública) o para una empresa (si es privada).

**Marketing:** Conjunto de principios, metodologías y técnicas a través de las cuales se busca conquistar un mercado, colaborar en la obtención de los objetivos de la organización, y satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores o clientes.

**Marketing-mix:** Proceso consistente en la combinación y coordinación de las variables del marketing (producto, precio, promoción y distribución), para la obtención de los objetivos propuestos

**Nicho de mercado:** Porción de un segmento de negocio en la que los individuos poseen características y necesidades homogéneas, y estas últimas no están del todo cubiertas por la oferta general del mismo.



**Oferta-presupuesto:** Conjunto de bienes y servicios que se ofrecen a un cliente en un momento determinado y con un precio concreto.

**Pagaré:** Documento que contiene la promesa incondicional de una persona (denominada suscriptora), de que pagará a una segunda persona (llamada beneficiaria o tenedora), una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo.

**Planificación:** Organización del proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.

**Previsión de ingresos:** Detalla entre otros la entrada de capital en la empresa, mes a mes, producto a producto, en unidades físicas y en euros.

**Prevención de Riesgos Laborales (PRL):** Disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

**Ratio de apalancamiento:** Relación de proporción que existe entre los fondos ajenos de la empresa con interés fijo y el total del capital (propio y ajeno) de la misma.

**Ratios de rentabilidad:** Conjunto de ratios que comparan las ganancias de un período con determinadas partidas del Estado de Resultado y de Situación.

**Renting:** Contrato de alquiler de bienes de equipo (mobiliario, automóviles, maquinaria, etc) a medio y largo plazo por el cual el arrendatario se compromete a pagar una renta fija periódica - normalmente mensual o trimestral- durante el plazo de vigencia del contrato, recibiendo de la compañía de Renting el uso del bien objeto de la operación y el mantenimiento y seguro del mismo.

**Servicio adicional:** Actividad orientada a responder a las necesidades de un cliente que complementa lo pactado.

**Sistema de Información de Mercados (SIM):** Conjunto de elementos, instrumentos y procedimientos para obtener, registrar y analizar datos, con el fin de transformarlos en información útil para tomar decisiones de marketing.

**Técnicas de segmentación:** Procedimiento o herramientas que tienen por objeto la diferenciación de un mercado global en función de múltiples variables y factores propios de cada industria y negocio.



**Telemarketing:** Técnica comercial directa en la que un asesor utiliza el teléfono o cualquier otro medio de comunicación para contactar con clientes potenciales y comercializar los productos y servicios.

**Transporte:** Medio de traslado de algún lugar a otro algún elemento (bien, animal o persona).

**Transporte especial:** Modalidad de transporte que no se ajusta a la normativa general de transporte y necesita una autorización especial.

**Transporte interior:** Modalidad de transporte que se realiza dentro de un mismo país.

**Transporte privado:** Modalidad en la que el servicio no está abierto o disponible para el público en general.

**Transporte público:** Modalidad en el que los viajeros comparten el medio de transporte y que está disponible para el público en general.

**Transporte regular:** Modalidad que se efectúa dentro de itinerarios preestablecidos y autorizados, y con sujeción a calendarios y horarios prefijados.

**Volumen de negocio:** Medida contable que recoge los ingresos que una empresa ha obtenido con motivo de actividad durante un periodo determinado de tiempo.