



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GUÍA DE TURISTAS Y VISITANTES

Código: HOT335\_3

NIVEL: 3

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1071\_3: Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos”**

#### LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

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

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC1071\_3 Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos”

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

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



### INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

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

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

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

<b>APP1: Diseñar itinerarios de viaje y rutas, visitas y productos turísticos de interés cultural o natural, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios centros, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y ambiental</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Obtener información para el diseño de itinerarios de viaje y rutas, visitas, itinerarios o productos turísticos de interés cultural o natural, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios centros, a partir de: <ul style="list-style-type: none"><li>- La concreción del ámbito territorial y temporal del itinerario.</li><li>- La identificación y consulta de las fuentes de información turística.</li><li>- La síntesis y organización de la información recogida.</li><li>- La programación de los servicios y actividades.</li><li>- La justificación de la viabilidad del itinerario.</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Identificar los componentes de la oferta turística y el marco de actuación, especialmente lo relativo a: <ul style="list-style-type: none"><li>- Los recursos culturales, como históricos, artísticos y otros recursos turísticos en general.</li><li>- Los recursos naturales, sus características, la política ambiental de los espacios naturales y de su entorno y la fragilidad del medio.</li><li>- Los posibles impactos de los visitantes sobre el medio y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.</li><li>- Las nuevas demandas de los visitantes.</li><li>- La infraestructura básica, como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, aulas de interpretación y otros.</li><li>- La infraestructura turística en el entorno, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Evaluar las posibilidades de diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos, según la oferta turística, demanda de la entidad organizadora, tendencias del mercado o política de gestión de los espacios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP1: Diseñar itinerarios de viaje y rutas, visitas y productos turísticos de interés cultural o natural, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios centros, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y ambiental</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
naturales, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y ambiental.				
<p>APS1.4: Diseñar nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos, a partir del análisis profundo de la zona o espacio natural y adaptándolos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al entorno objeto de visita,</li> <li>- A los objetos divulgativos y lúdicos de la visita,</li> <li>- Al aprovechamiento interpretativo de los recursos naturales que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad y de sus políticas de protección ambiental,</li> <li>- Al aprovechamiento de sus recursos patrimoniales.</li> <li>- Maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos naturales que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad y se realiza considerando su eficacia para la divulgación de los valores de dichos espacios y de sus políticas de protección ambiental.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP2: Programar los itinerarios de viaje y rutas, visitas y productos turísticos diseñados, determinando los medios necesarios para la prestación del servicio.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Obtener información sobre el perfil del grupo o turista, ruta o itinerario, transporte, alojamientos, visitas, actividades y proveedores previstos de la documentación relativa a los integrantes del grupo, así como de la documentación del viaje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Evaluar el grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos del cliente y a las características culturales del entorno, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario de viaje o ruta diseñado por la entidad organizadora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>APS2.3: Determinar los medios necesarios para la prestación del servicio, teniendo en cuenta las condiciones económicas establecidas, relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información sobre las características del grupo o turista.</li> <li>- Información sobre las visitas.</li> <li>- Información que se prevé utilizar en el recorrido.</li> <li>- Medios de difusión previstos.</li> <li>- Medios de transporte y demás proveedores de servicios, como restaurantes, museos y otros.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2: Programar los itinerarios de viaje y rutas, visitas y productos turísticos diseñados, determinando los medios necesarios para la prestación del servicio.</b>	<b>INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN</b>			
	1	2	3	4
APS2.4: Contactar con los prestatarios de los servicios, asegurándose de que se cumplen las condiciones, precios y plazos previstos, comprobando su idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado, previendo las sustituciones necesarias y recogiendo información sobre las personas de contacto y recepción del grupo en destino.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Establecer, de común acuerdo con la entidad organizadora, los mecanismos necesarios para la solución de posibles situaciones conflictivas, de modo que se aseguren alternativas sólidas para cada una de las actividades y servicios programados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Determinar la información que se suministra al grupo o al turista en particular para la prestación del servicio de guía, acompañamiento y asistencia, adaptándola en función de sus peculiaridades y de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y se cubran las expectativas del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP3: Prestar el servicio de acompañamiento y asistencia al turista durante el trayecto o estancia del itinerario de viaje y/o ruta contratado, informándole sobre el destino o entorno inmediato de modo que se satisfagan sus expectativas y requerimientos.</b>	<b>INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN</b>			
	1	2	3	4
APS3.1: Informar al turista o grupo sobre las características de la prestación del servicio contratado, proporcionándole distinta documentación en la que se describa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa del viaje, recorrido o traslado.</li> <li>- Lugar y hora de encuentro.</li> <li>- Medios de identificación, tanto del turista o grupo de turistas como del acompañante.</li> <li>- Información de interés general.</li> <li>- Entradas y bonos para excursiones, visitas, espectáculos y demás eventos programados.</li> <li>- Documentos de los que deben disponer.</li> <li>- Medios para extender quejas sobre la organización del viaje o visita.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Comprobar la presencia de los participantes durante la prestación del servicio, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalcando la importancia de la puntualidad y cumplimiento de los horarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<p><b>APP3:</b> Prestar el servicio de acompañamiento y asistencia al turista durante el trayecto o estancia del itinerario de viaje y/o ruta contratado, informándole sobre el destino o entorno inmediato de modo que se satisfagan sus expectativas y requerimientos.</p>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
<p>APS3.3: Coordinar, con las personas responsables, el embarque de los participantes en el viaje de ida, en el transfer, los cambios de medio de transporte, excursiones y viaje de regreso, teniendo en cuenta, en su caso, los trámites de emigración y aduanas.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>APS3.4: Establecer la asignación de los asientos, camarotes o departamentos a los participantes, intentando evitar la separación de personas que viajan juntas y asegurando la equidad de la distribución.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>APS3.5: Verificar el embarque y desembarque de equipajes de los miembros del grupo prestando ayuda al cliente en las reclamaciones por extravíos para que en todo momento, se sienta convenientemente atendido.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>APS3.6: Controlar la coordinación entre los trámites de llegada y salida que afecten a los participantes del viaje, verificando la asignación de habitaciones o asientos, comprobando que los servicios ofertados se ajustan a lo pactado con la entidad organizadora del viaje e intentando satisfacer, en la medida de lo posible, las demandas de los participantes.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>APS3.7: Cumplimentar los bonos y demás documentos de viaje con exactitud y asegurando que se ajustan a los servicios contratados para su posterior facturación por la entidad organizadora.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>APS3.8: Conducir las actividades de animación durante el trayecto o estancia, teniendo en cuenta el perfil del cliente, el lugar y el momento del día para que se encuentre entretenido en los momentos en que sea preciso.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>APS3.9: Informar al turista o grupo en ruta sobre el destino o entorno inmediato, de forma secuenciada, serena y seleccionando el idioma y nivel de comprensión de los participantes, de modo que satisfagan sus requerimientos y expectativas.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>APS3.10: Transmitir información de interés general para dar una visión global y sintética del país, región, ciudad o recurso objeto de visita sin perjuicio de la información especializada que presten los guías locales, adaptándola a los requerimientos individuales y, en su caso, colectivos procurando establecer el marco en el que ajustar los restantes servicios de información en destino que vayan a recibir los clientes.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>APS3.11: Responder a las preguntas formuladas por los turistas con claridad y corrección, solucionando sus dudas y ampliando la información general cuando así se le requiera.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<i>APP4: Comercializar actividades facultativas, complementando el programa establecido del itinerario y/o ruta de viaje contratado y en función de los objetivos económicos fijados.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Obtener información sobre las actividades facultativas para ampliar las posibilidades de disfrute de los participantes, atendiendo a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los requerimientos y condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora.</li> <li>- A las posibilidades del lugar o lugares de destino.</li> <li>- A las expectativas de los clientes.</li> <li>- El cumplimiento de los objetivos económicos fijados.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Informar a los participantes del grupo en ruta de la oferta de las actividades facultativas seleccionadas, habiendo evaluado previamente la oferta disponible, los proveedores y los precios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Establecer programas alternativos de carácter voluntario para los no participantes en las actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y grado de adecuación para su disfrute.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Explicar a los integrantes del grupo las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, ya sean las establecidas previamente o las que establezca el propio acompañante del grupo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Determinar las tarifas de las actividades complementarias, en función del número de participantes, informándoles de las mismas y de los medios de pago disponible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Efectuar la liquidación de lo obtenido por las actividades complementarias, según el procedimiento establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.7: Acompañar e informar a los integrantes del grupo que voluntariamente hayan participado en la actividad facultativa, atendiendo a sus demandas, posibilitando su conocimiento del entorno y solucionando, en su caso, los imprevistos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP5: Dirigir el desarrollo del itinerario y/o ruta concertado por el turista o grupo, cumpliendo el programa y/o las directrices de gestión de los espacios naturales.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1 Verificar el cumplimiento del programa previsto del itinerario, ruta, visita o servicio en el que ejerce su función de guía, acompañante o asistente, constantemente, comprobando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El itinerario o ruta que se está realizando.</li> <li>- Los servicios de transporte, alojamiento, restauración, guía de turismo y otros contratados, así como sus condiciones de prestación.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP5: Dirigir el desarrollo del itinerario y/o ruta concertado por el turista o grupo, cumpliendo el programa y/o las directrices de gestión de los espacios naturales.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"><li>- Las visitas y otras actividades programadas.</li><li>- Los horarios y festividades que incidan en la apertura o cierre de los centros de interés turístico.</li></ul>				
APS5.2: Exigir las garantías necesarias a los proveedores para mantener la seguridad del grupo en los momentos en que sea preciso, evitando extravíos, accidentes y situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Explicar a los visitantes las pautas de comportamiento en espacios naturales protegidos y las razones de su preservación, de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los visitantes y concienciándolos acerca de su fragilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Conducir a los visitantes por la ruta o itinerario programado, con el fin de minimizar el impacto sobre el entorno natural, garantizando su preservación y sostenibilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.5: Controlar la puntualidad, el aprovechamiento del tiempo disponible, el cumplimiento de las reglas establecidas y la adaptabilidad a las circunstancias imprevistas, para alcanzar los objetivos establecidos en todo momento, solucionando incidencias y evitando dificultades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.6: Ejecutar las actividades de la programación contratada del itinerario, ruta, visita o servicio en el que se ejerce su función de guía, acompañante o asistente adoptando con flexibilidad, en caso de situaciones imprevistas, las medidas oportunas que procuren la satisfacción del cliente e informando cuanto antes al responsable de la entidad organizadora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.7: Solucionar las incidencias interpersonales del grupo que puedan surgir a lo largo del trayecto, itinerario o visita con eficacia y profesionalidad, adoptando, en su caso, una actitud mediadora y conciliadora entre partes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP6:</b> <i>Evaluar la calidad de los servicios prestados, propios y ajenos, de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes, para la incorporación de mejoras en futuras prestaciones.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS6.1: Comunicar a la entidad organizadora del servicio o gestora del espacio natural, la información directa de los clientes y sus expectativas, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad, efectuando sugerencias de mejora de mejora con respecto a futuros programas para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.2: Evaluar el grado de adecuación de la prestación de los servicios a las condiciones establecidas o comunicadas a los visitantes y acordadas con el cliente, valorando su grado de consecución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.3: Atender las quejas o reclamaciones de los clientes, turistas y visitantes con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para facilitar su resolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.4: Evaluar el grado de satisfacción de los clientes y el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos durante la prestación del servicio de guía, acompañamiento o asistencia a turistas y visitantes, gestionando la información que se obtiene al aplicar los métodos establecidos, como encuestas, cuestionarios de calidad y otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.5: Gestionar la información generada durante la prestación de los servicios propios y ajenos, con el fin de:  <ul style="list-style-type: none"><li>- Proporcionar a la entidad contratante un informe sobre los resultados del servicio.</li><li>- Enriquecer sus conocimientos y recursos para mejorar sus servicios en futuras prestaciones.</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP7:</b> <i>Prestar auxilio y asistencia sanitaria básica en situaciones de emergencia de los integrantes del grupo para el que se prestan los servicios de guía turístico, en función de la situación concreta que se esté produciendo.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS7.1: Delimitar un entorno seguro para el accidentado y acompañante en caso de accidente o en situaciones de emergencia, con el objetivo de prevenir riesgos mayores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





<b>APP7: Prestar auxilio y asistencia sanitaria básica en situaciones de emergencia de los integrantes del grupo para el que se prestan los servicios de guía turístico, en función de la situación concreta que se esté produciendo.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS7.2: Comunicarse con el accidentado, si es posible, recabando así información sobre su estado y las causas del accidente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.3: Efectuar el aviso urgente al servicio de emergencias y la consulta sobre las medidas que se deben aplicar como respuesta a la situación concreta que se esté produciendo, según el procedimiento o protocolo establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.4: Determinar los procedimientos de intervención y su secuenciación, efectuando una previa valoración de la persona accidentada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.5: Disponer al accidentado en la posición requerida para el tipo de intervención a efectuar, atendiendo a los objetivos básicos de máxima comodidad y mínimo riesgo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.6: Aplicar técnicas de soporte vital básico y primeros auxilios en función de la situación concreta que se esté produciendo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>