



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1043_2: Gestionar el servicio de recepción e información en refugios y albergues de montaña”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GUARDA DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA

Código: HOT653_2

NIVEL: 2



Financiado por
la Unión Europea

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 UC1043_2: Gestionar el servicio de recepción e información en refugios y albergues de montaña.

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 que intervienen en gestionar el servicio de recepción e información en refugios y albergues de montaña, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Realizar actividades de recepción en refugios y albergues de montaña, desde la reserva a la salida del usuario, gestionando



Financiado por
la Unión Europea

la documentación, de acuerdo con la normativa aplicable de establecimientos de hostelería y turismo.

- 1.1 La documentación del servicio de recepción y conserjería, como el registro, ficha de usuario, cuestionarios de satisfacción, entre otros se gestiona, disponiéndola para que su cumplimentación y custodia, según la normativa de protección de datos personales queden garantizadas.
- 1.2 El estado de reservas de servicios y su disponibilidad se verifica, previamente a la llegada de los usuarios, utilizando en su caso aplicaciones informáticas.
- 1.3 Las habitaciones y/o camas se asignan con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas, la accesibilidad y la optimización de las reservas y del espacio destinado a alojamiento.
- 1.4 El proceso de recepción y bienvenida a las personas usuarias se desarrolla teniendo en cuenta: - La comunicación clara y fluida. - El registro según los criterios establecidos por la empresa. - La recogida de datos relacionados con alergias o intolerancias alimenticias. - La atención a personas con discapacidad. - La transmisión de información sobre ubicación de los espacios y normas internas de uso. - La transmisión de información sobre horarios de comedor, recepción y otros espacios comunes. - Las alternativas de actividades de ocio en su caso. - La muestra del mobiliario, sistemas de calefacción y agua caliente en su caso y medios de seguridad del establecimiento, localización de desfibrilador y de botiquín de primeros auxilios. - Las normas generales de comportamiento en el interior y exterior y de cuidado medioambiental. - La exposición de precios de una manera visible.
- 1.5 El proceso de salida y despedida al usuario se desarrolla, teniendo en cuenta: - La comunicación clara y fluida. - La facturación y pago de todos los servicios. - La anotación en la ficha de usuario de las circunstancias de su estancia, días que estuvo, servicios prestados entre otros, se realiza, en forma y tiempo. - El grado de satisfacción a través de cuestionarios voluntarios, escritos, charla y preguntas directas de opinión. - La búsqueda de fidelización del usuario.

2. Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación específicos, utilizando un segundo idioma en su caso, según las necesidades y características de usuarios y proveedores de refugios o albergues de montaña.

- 2.1 Los medios técnicos de comunicación como internet, intranet, telefonía, megafonía, canal de emisora de radio entre otros, se utilizan, seleccionándolos según la situación planteada.
- 2.2 Los usuarios y proveedores se atienden, garantizando la interacción y comprensión bidireccional.
- 2.3 La confidencialidad y seguridad en las comunicaciones externas e internas se desarrollan, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos personales.



Financiado por
la Unión Europea

2.4 La comunicación con los guías de montaña, responsables de los servicios de actividades complementarias fuera del establecimiento y organismos competentes se mantiene, coordinando e informando de situaciones para que la prevención, actuación y colaboración de situaciones de emergencia queden controladas.

3. Prestar información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno de refugios y albergues de montaña, meteorología y servicios turísticos complementarios, teniendo en cuenta la normativa aplicable medioambiental, la sensibilización de conservación de los espacios naturales y el uso de un segundo idioma, en su caso.

3.1 La información sobre itinerarios, recursos naturales, culturales y oferta de ocio propia o ajena al refugio o albergue de montaña se selecciona, proporcionándola a través de mapas cartográficos, folletos informativos u otros soportes, incluyendo adaptaciones para personas con discapacidad para poder transmitirla de manera fiable y actualizada, especialmente si se trata de un espacio protegido.

3.2 Las condiciones meteorológicas se transmiten a los usuarios, informando de previsiones para que la seguridad, actuación y colaboración en casos de emergencia queden controladas.

3.3 La información sobre los servicios turísticos de la zona, como recursos naturales o de patrimonio histórico o artístico de la zona, actividades deportivas y/o recreativas, fiestas locales se transmiten, especificando localización, distancia, fechas, tarifas en su caso, medios de transporte o formas de acceso, horarios entre otros para complementar la oferta propia del refugio o albergue de montaña.

3.4 La información sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno se transmite sensibilizando a los usuarios sobre la conservación de los espacios naturales para que la preservación del medio quede garantizada.

3.5 Las normas y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales se transmiten por escrito (folletos) en los refugios o albergues ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos.

4. Atender las peticiones, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios, garantizando la satisfacción, confort y seguridad para que la calidad del servicio prestado quede cumplida.

4.1 Las peticiones y sugerencias del usuario se atienden de forma directa, adoptando una actitud amable y hospitalaria, siguiendo la política de buenas prácticas marcada por la dirección del establecimiento.

4.2 Las hojas de quejas o reclamaciones y sugerencias de los usuarios se recogen con amabilidad, eficacia y discreción, registrándolas en soportes específicos para que las medidas de corrección y mejora queden atendidas.

4.3 La información obtenida como resultado de la evaluación de peticiones, quejas y sugerencias se analizan, redactando informes

para incrementar la calidad del servicio prestado y mejora de la imagen corporativa del refugio o albergue de montaña.

- 4.4 Las modificaciones en los servicios prestados se comunican, aportando las explicaciones en forma y tiempo a los usuarios y en su caso al organismo, federación, club o asociación propietaria del establecimiento.
- 4.5 La planificación estratégica del refugio o albergue de montaña se gestiona, utilizando herramientas específicas de evaluación con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo del establecimiento, calidad del servicio y fidelización o captación de usuarios.

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 **UC1043_2: Gestionar el servicio de recepción e información en refugios y albergues de montaña**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Gestión de reservas en refugios y albergues de montaña

- Tratamiento de las reservas. Desarrollo de los procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas. Análisis de técnicas de gestión de reservas y aplicación. Uso de aplicaciones informáticas de gestión de reservas.

2. Recepción en refugios y albergues de montaña

- Objetivos, servicios, funciones y tareas. Organización. Imagen corporativa. Relaciones internas y externas. Identificación y adecuación de documentación. Operaciones de registro y entrada de usuarios con o sin reserva y de clientela de grupo, así como actividades de preparación de la llegada: análisis y aplicaciones prácticas. Operaciones y procesos durante la estancia de usuarios: análisis y aplicaciones prácticas. Operaciones y procesos durante la salida de usuarios: análisis y aplicaciones prácticas. Adaptaciones para personas con discapacidad. Tratamiento para usuarios menores de edad. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. Análisis de las operaciones de facturación y cobro, tanto contado como crédito, de servicios a usuarios por procedimientos manuales e informatizados. Cierre diario. Otras. Uso de aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

3. Comunicación aplicada al servicio de alojamiento en refugios y albergues de montaña

- Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda. Resolución de problemas de comunicación. Análisis de características de la comunicación

telefónica y telemática. Solicitud de información desde la recepción, utilizando distintas vías posibles. La información sobre el entorno: análisis y explicación de sus recursos, meteorología, servicios, infraestructuras y productos turísticos específicos. Fuentes de información y análisis de contenidos en la web. Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con recursos, servicios y productos turísticos del entorno.

4. Atención al usuario en refugios y albergues de montaña

- Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de usuarios incluyendo personas con necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable nacional e internacional.

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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Atender la demanda de información de usuarios del refugio o albergue de montaña que se encuentren de camino al mismo.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

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 “UC1043_2: Gestionar el servicio de recepción e información en refugios y albergues de montaña”, 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 el servicio de recepción e información en refugios y albergues de montaña, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Está situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Realizar actividades de recepción en refugios y albergues de montaña, desde la reserva a la salida del usuario.
2. Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación específicos y prestar información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno de refugios y albergues de montaña
3. Atender las peticiones, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios, garantizando la satisfacción, confort y seguridad.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Destreza en la realización de actividades de recepción en refugios y albergues de montaña, desde la reserva a la salida del usuario.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Gestión de la documentación del servicio de recepción y conserjería.- Verificación del estado de reservas de servicios y su disponibilidad, previamente a la llegada de los usuarios.- Asignación de las habitaciones y/o camas con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas.- Realización del proceso de recepción y bienvenida; y de salida y despedida a las personas usuarias. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Destreza en la utilización de las técnicas y medios externos e internos de comunicación específicos y en la prestación de información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno de refugios y albergues de montaña</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización de los medios técnicos de comunicación, seleccionándolos según la situación planteada.- Atención a los usuarios y proveedores, garantizando la interacción y comprensión bidireccional.- Aseguración de la confidencialidad y seguridad en las comunicaciones externas e internas, cumpliendo la normativa de protección de datos personales.- Conservación de la comunicación con los guías de montaña, responsables de los servicios de actividades complementarias fuera del establecimiento y organismos competentes, coordinando e informando de situaciones para que la prevención, actuación y colaboración de situaciones de emergencia queden controladas.- Selección de la información sobre itinerarios, recursos naturales, culturales y oferta de ocio propia o ajena, incluyendo adaptaciones para personas con discapacidad.- Comunicación de las condiciones meteorológicas a los usuarios, para que la seguridad, actuación y colaboración en casos de emergencia queden controladas.- Comunicación de la información sobre los servicios turísticos de la zona, especificando localización, distancia, fechas, tarifas en su caso, medios de

	<p>transporte o formas de acceso, horarios entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none">- Comunicación de la información sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno sensibilizando a los usuarios.- Comunicación de la normativa y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales por escrito (folletos) en los refugios o albergues ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Precisión en la atención de las peticiones, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios, garantizando la satisfacción, confort y seguridad.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Atención de las peticiones y sugerencias del usuario de forma directa.- Recepción de las hojas de quejas o reclamaciones y sugerencias de los usuarios con amabilidad, eficacia y discreción, registrándolas en soportes específicos.- Observación de la información obtenida como resultado de la evaluación de peticiones, quejas y sugerencias, redactando informes para incrementar la calidad del servicio.- Comunicación de las modificaciones en los servicios prestados aportando las explicaciones en forma y tiempo a los usuarios.- Gestión de la planificación estratégica del refugio o albergue de montaña. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i></p>	

Escala A

4



Para realizar actividades de recepción en refugios y albergues de montaña, desde la reserva a la salida del usuario, gestiona la documentación del servicio de recepción y conserjería. Verifica el estado de reservas de servicios y su disponibilidad, previamente a la llegada de los usuarios. Asigna las habitaciones y/o camas con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas. Realiza el proceso de recepción y bienvenida; y de salida y despedida a las personas usuarias.

3	<p>Para realizar actividades de recepción en refugios y albergues de montaña, desde la reserva a la salida del usuario, gestiona la documentación del servicio de recepción y conserjería. Verifica el estado de reservas de servicios y su disponibilidad, previamente a la llegada de los usuarios. Asigna las habitaciones y/o camas con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas. Realiza el proceso de recepción y bienvenida; y de salida y despedida a las personas usuarias, pero comete ciertas irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para realizar actividades de recepción en refugios y albergues de montaña, desde la reserva a la salida del usuario, gestiona la documentación del servicio de recepción y conserjería. Verifica el estado de reservas de servicios y su disponibilidad, previamente a la llegada de los usuarios. Asigna las habitaciones y/o camas con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas. Realiza el proceso de recepción y bienvenida; y de salida y despedida a las personas usuarias, pero comete ciertas irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No realiza actividades de recepción en refugios y albergues de montaña, desde la reserva a la salida del usuario</i></p>

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

Escala B

4	<p><i>Para utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación específicos y prestar información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno de refugios y albergues de montaña; utiliza los medios técnicos de comunicación, seleccionándolos según la situación planteada. Atiende a los usuarios y proveedores, garantizando la interacción y comprensión bidireccional. Asegura la confidencialidad y seguridad en las comunicaciones externas e internas, cumpliendo la normativa de protección de datos personales. Conserva la comunicación con los guías de montaña, responsables de los servicios de actividades complementarias fuera del establecimiento y organismos competentes, coordinando e informando de situaciones para que la prevención, actuación y colaboración de situaciones de emergencia queden controladas. Selecciona la información sobre itinerarios, recursos naturales, culturales y oferta de ocio propia o ajena, incluyendo adaptaciones para personas con discapacidad. Comunica las condiciones meteorológicas a los usuarios, para que la seguridad, actuación y colaboración en casos de emergencia queden controladas. Comunica la información sobre los servicios turísticos de la zona, especificando localización, distancia, fechas, tarifas en su caso, medios de transporte o formas de acceso, horarios entre otros. Comunica la información sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno sensibilizando a los usuarios. Comunica la normativa y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales por escrito (folletos) en los refugios o albergues ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos.</i></p>
3	<p>Para utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación específicos y prestar información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno de refugios y albergues de montaña; utiliza los medios técnicos de comunicación, seleccionándolos según la situación planteada. Atiende a los usuarios y proveedores, garantizando la interacción y comprensión bidireccional. Asegura la confidencialidad y seguridad en las comunicaciones externas e internas, cumpliendo la normativa de protección de datos</p>

	<p>personales. Conserva la comunicación con los guías de montaña, responsables de los servicios de actividades complementarias fuera del establecimiento y organismos competentes, coordinando e informando de situaciones para que la prevención, actuación y colaboración de situaciones de emergencia queden controladas. Selecciona la información sobre itinerarios, recursos naturales, culturales y oferta de ocio propia o ajena, incluyendo adaptaciones para personas con discapacidad. Comunica las condiciones meteorológicas a los usuarios, para que la seguridad, actuación y colaboración en casos de emergencia queden controladas. Comunica la información sobre los servicios turísticos de la zona, especificando localización, distancia, fechas, tarifas en su caso, medios de transporte o formas de acceso, horarios entre otros. Comunica la información sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno sensibilizando a los usuarios. Comunica la normativa y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales por escrito (folletos) en los refugios o albergues ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos, pero comete ciertas irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación específicos y prestar información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno de refugios y albergues de montaña; utiliza los medios técnicos de comunicación, seleccionándolos según la situación planteada. Atiende a los usuarios y proveedores, garantizando la interacción y comprensión bidireccional. Asegura la confidencialidad y seguridad en las comunicaciones externas e internas, cumpliendo la normativa de protección de datos personales. Conserva la comunicación con los guías de montaña, responsables de los servicios de actividades complementarias fuera del establecimiento y organismos competentes, coordinando e informando de situaciones para que la prevención, actuación y colaboración de situaciones de emergencia queden controladas. Selecciona la información sobre itinerarios, recursos naturales, culturales y oferta de ocio propia o ajena, incluyendo adaptaciones para personas con discapacidad. Comunica las condiciones meteorológicas a los usuarios, para que la seguridad, actuación y colaboración en casos de emergencia queden controladas. Comunica la información sobre los servicios turísticos de la zona, especificando localización, distancia, fechas, tarifas en su caso, medios de transporte o formas de acceso, horarios entre otros. Comunica la información sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno sensibilizando a los usuarios. Comunica la normativa y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales por escrito (folletos) en los refugios o albergues ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos, pero comete ciertas irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No utilizan las técnicas y medios externos e internos de comunicación específicos ni prestan información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno de refugios y albergues de montaña</i></p>

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

Escala C

4	<p><i>Para atender las peticiones, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios, garantizando la satisfacción, confort y seguridad, atiende las peticiones y sugerencias del usuario de forma directa. Recibe las hojas de quejas o reclamaciones y sugerencias de los usuarios con amabilidad, eficacia y discreción, registrándolas en soportes específicos. Observa la información obtenida como resultado de la evaluación de peticiones, quejas y sugerencias, redactando informes para</i></p>
---	--

	<i>incrementar la calidad del servicio. Comunica las modificaciones en los servicios prestados aportando las explicaciones en forma y tiempo a los usuarios. Gestiona la planificación estratégica del refugio o albergue de montaña.</i>
3	<i>Para atender las peticiones, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios, garantizando la satisfacción, confort y seguridad, atiende las peticiones y sugerencias del usuario de forma directa. Recibe las hojas de quejas o reclamaciones y sugerencias de los usuarios con amabilidad, eficacia y discreción, registrándolas en soportes específicos. Observa la información obtenida como resultado de la evaluación de peticiones, quejas y sugerencias, redactando informes para incrementar la calidad del servicio. Comunica las modificaciones en los servicios prestados aportando las explicaciones en forma y tiempo a los usuarios. Gestiona la planificación estratégica del refugio o albergue de montaña, pero comete ciertas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para atender las peticiones, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios, garantizando la satisfacción, confort y seguridad, atiende las peticiones y sugerencias del usuario de forma directa. Recibe las hojas de quejas o reclamaciones y sugerencias de los usuarios con amabilidad, eficacia y discreción, registrándolas en soportes específicos. Observa la información obtenida como resultado de la evaluación de peticiones, quejas y sugerencias, redactando informes para incrementar la calidad del servicio. Comunica las modificaciones en los servicios prestados aportando las explicaciones en forma y tiempo a los usuarios. Gestiona la planificación estratégica del refugio o albergue de montaña, pero comete ciertas irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No atiende las peticiones, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios, garantizando la satisfacción, confort y seguridad.</i>

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

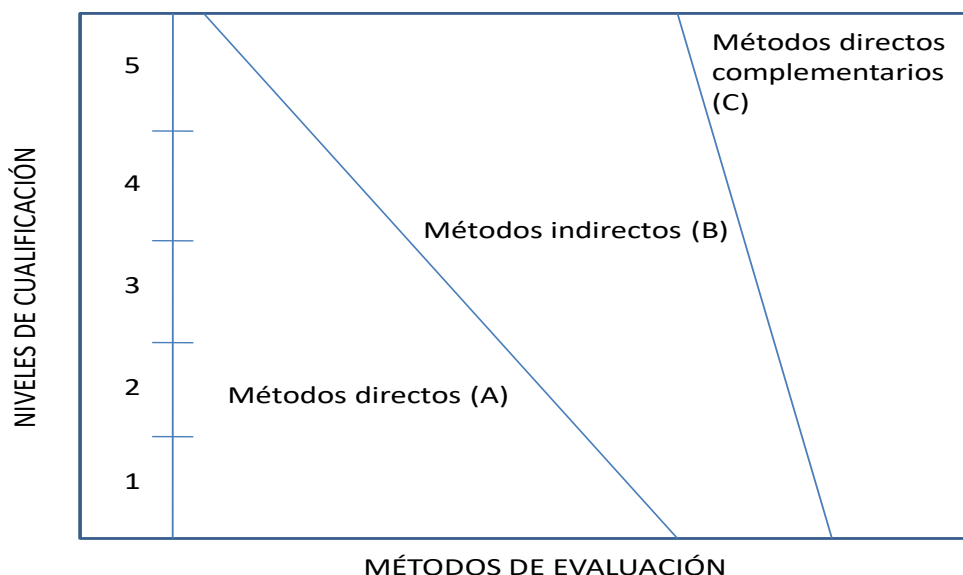
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Gestionar el servicio de recepción e información en refugios y albergues de montaña, 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 o una 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 "2" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de 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.



Financiado por
la Unión Europea

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.