



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

**“UC1115\_1: Atender y prestar servicios al público de floristería”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES AUXILIARES EN FLORISTERÍA**

**Código: AGA342\_1**

**NIVEL: 1**



## 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 UC1115\_1: Atender y prestar servicios al público de floristería.

### 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 la atención y prestación de servicios al público de floristería, 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. Tramitar los pedidos sencillos a través de los diferentes canales de comercialización, para atender al cliente, siguiendo instrucciones y cumpliendo las normas establecidas por la empresa.**

- 1.1 Los pedidos sencillos realizados de manera presencial se atienden, cursando la operación de venta para su posterior envío o recogida, cumpliendo las normas de protocolo y servicios establecidos por la empresa, cuidando la expresión oral y escrita, así como el aspecto personal para transmitir la imagen de la empresa.
- 1.2 Los pedidos se anotan en el correspondiente formulario, cumplimentado y entregando una copia del mismo a quien ha realizado el encargo, transmitiendo de forma ordenada y clara la información de los productos y servicios, demandados por el cliente.
- 1.3 Los pedidos cuyas características sean complejas o no se adapten a las normas generales establecidas por la empresa, así como las reclamaciones, se trasladan al personal de categoría superior.
- 1.4 El encargo que va a ser entregado en tienda se revisa, comprobando que corresponde con el pedido solicitado.

**2. Entregar pedidos a domicilio para cumplir los criterios de calidad de la empresa, siguiendo las instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.**

- 2.1 Los pedidos que se entregan a domicilio se anotan en un formulario donde quedan reflejados los datos de la persona que recibe el encargo.
- 2.2 Los pedidos a domicilio se revisan, comprobando que son los solicitados para evitar equívocos en la entrega.
- 2.3 Las direcciones de entrega de los pedidos se comprueban antes de salir del establecimiento, asegurándose de que se conoce el itinerario, mediante el uso de planos y callejeros.
- 2.4 Los trabajos para servir a domicilio se acondicionan en el vehículo, en función de la hora de entrega y la durabilidad del producto, siguiendo los procedimientos establecidos.
- 2.5 El comprobante de entrega del pedido a domicilio se ofrece, para su firma a quien recibe el producto obteniendo la conformidad del servicio.
- 2.6 Los medios de transporte utilizados en la entrega a domicilio de pedidos se mantienen limpios, acondicionados y dispuestos para su uso, dedicándoles la atención necesaria cuando no se estén utilizando.

**3. Realizar servicios a domicilio de mantenimiento de plantas naturales para su conservación, cuidando la estética de la composición y siguiendo las instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.**

- 3.1 Las plantas de interior se limpian, regando y acondicionándolas, siguiendo las instrucciones pertinentes.
- 3.2 Las plantas deterioradas se reponen, en el caso requerido.
- 3.3 Los abonos y productos fitosanitarios de uso doméstico se aplican, siguiendo protocolos.
- 3.4 Las incidencias en el servicio de mantenimiento o afecciones a la estética de las composiciones se comunican al personal de categoría superior para que tome las medidas oportunas.



## **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 UC1115\_1: Atender y prestar servicios al público de floristería. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Dependencias de una floristería.**

- Mostradores, expositores, estanterías, mesas de atención al público.
- Utensilios de escritorio.
- Normativa sobre salud laboral y prevención de riesgos laborales.

### **2. Atención al público en una instalación de floristería.**

- Tipos de formularios; albaranes, notas de pedido, cuaderno de notas, facturas, formularios de encargos de empresas de transmisión floral.
- Listas de precios, catálogos, manuales de servicio, guías, callejeros, planos y mapas.
- Equipos informáticos y para comunicación.
- Productos fitosanitarios; aplicaciones y usos.
- Herramientas de jardinería.
- Clasificación de composiciones florales y de plantas; por su naturaleza, por su forma, por su destino, entre otras.
- Hojas de reclamaciones oficiales.

### **3. Cuidados de flores y plantas.**

- Especies comerciales de flores; temporadas de venta.
- Especies comerciales de plantas: temporadas de venta.
- Conocimientos básicos sobre fisiología vegetal.
- Conocimientos básicos sobre tierras, sustratos y abonos.
- Sistemas básicos de riego.
- Enfermedades y plagas comunes de las plantas y las flores.
- Productos conservantes.
- Técnicas de conservación de flores.
- Limpieza de plantas; productos y aplicación.



### **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:

- Adaptarse a la organización específica de la empresa, integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.
- Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla; comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.
- Habituar al ritmo de trabajo de la empresa, cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.
- Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia el personal, procedimientos y normas internas de la empresa.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás; demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

## **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 UC1115\_1: Atender y prestar servicios al público de floristería, 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 *atender a un cliente en una floristería*. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Identificar las necesidades del cliente y orientar mediante el uso de catálogos y orientación sobre productos y servicios.
2. Cumplimentar el formulario de pedido con los datos necesarios.
3. Entregar pedidos con recogida en tienda.

**Condiciones adicionales:**

- Al tratarse de una cualificación de nivel 1, se darán por parte de la comisión de evaluación las instrucciones oportunas para realizar cada una de las actividades que componen la situación profesional de evaluación, sin plantear contingencias o situaciones imprevistas relevantes.
- Se dispondrá de los materiales, herramientas, medios, equipos y productos precisos y de las ayudas y documentación técnica requeridas por la situación profesional de evaluación, y que además deberán de ser de uso generalizado en el sector.
- En caso de no poder realizar la situación de evaluación en un entorno de trabajo real, se podrá efectuar en un entorno simulado.

**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:



<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>
<i>Exactitud en la identificación de las necesidades del cliente y orientación sobre productos y servicios.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación con el cliente, utilizando un lenguaje técnico.</li><li>- Utilización de catálogos de productos mediante medios manuales o informáticos.</li><li>- Relación de los productos y servicios con las necesidades manifestadas por el cliente.</li><li>- Sugerencia de alternativas a las necesidades del cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Rigurosidad en la cumplimentación del formulario de pedido con los datos necesarios.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recogida de los datos específicos del pedido: forma, tipo, características.</li><li>- Recogida de los datos para la entrega: destinatario, dirección, condiciones de entrega.</li><li>- Recogida de datos para gestionar el cobro del pedido: cliente, dirección, teléfono, forma de pago, entre otros.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Precisión en la entrega de pedidos con recogida en tienda.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisión de los pedidos, comprobando que son los solicitados.</li><li>- Comprobación de las direcciones de entrega de los pedidos antes de salir del establecimiento, mediante el uso de planos y callejeros.</li><li>- Acondicionamiento de los pedidos en el vehículo, en función de la hora de entrega y la durabilidad del producto, siguiendo los procedimientos establecidos.</li><li>- Entrega de los pedidos a la dirección requerida, obteniendo los datos de la persona que recibe el encargo.</li><li>- Firma del comprobante de entrega del pedido a domicilio por parte de quien recibe el producto, obteniendo la conformidad del servicio.</li><li>- Mantenimiento y limpieza de los medios de transporte utilizados en la entrega a domicilio de pedidos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B</i></p>



<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por una o un profesional.</i>	<i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 25% en el tiempo establecido.</i>
<i>Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestión de residuos generados.</li><li>- Uso de equipos de protección individual (EPIs).</li><li>- Aplicación de las normas de seguridad laboral.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

## Escala A

4	<p><i>Identifica inequívocamente las necesidades del cliente, dispensando un trato apropiado y correcto, utilizando el lenguaje técnico necesario para describir con detalle los trabajos ofertados. Utiliza catálogos y manuales con eficacia. Oferta sobre esta base de forma precisa el trabajo o servicio más conveniente para la ocasión o acontecimiento que plantea el cliente, atendiendo a sus preferencias y mostrando seguridad en la presentación y propuesta de diferentes alternativas.</i></p>
3	<p><i>Identifica las necesidades del cliente, dispensando un trato apropiado y correcto, utilizando el lenguaje técnico necesario para describir los trabajos ofertados. Utiliza catálogos y manuales con eficacia. Oferta sobre esta base el trabajo o servicio más conveniente para la ocasión o acontecimiento que plantea el cliente, atendiendo a sus preferencias y presentando diferentes alternativas. Durante el proceso descuida aspectos secundarios como la secuenciación del trabajo o el manejo de las herramientas, que no afectan el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Identifica las necesidades del cliente, dispensando un trato apropiado, pero sin utilizar el lenguaje técnico necesario para describir los trabajos ofertados. Utiliza catálogos y manuales. Sobre esta base no oferta con claridad el trabajo o servicio más conveniente para la ocasión o acontecimiento que plantea el cliente, mostrando inseguridad en la presentación de diferentes alternativas. En el desarrollo del proceso se cometen errores significativos que influyen en el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No identifica con claridad las necesidades del cliente, dispensando un trato inadecuado o incorrecto, y sin utilizar el lenguaje técnico necesario para describir los trabajos ofertados. Utiliza catálogos y manuales. Sobre esta base oferta de forma confusa el trabajo o servicio para la ocasión o acontecimiento que plantea el cliente, mostrando inseguridad en la presentación de diferentes alternativas.</i></p>

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

## Escala B

4	<i>En la entrega de pedidos a domicilio, los revisa, antes de salir del establecimiento, comprobando que son los solicitados y la direcciones de entrega; asegurando el itinerario, mediante el uso de planos y callejeros; acondiciona los pedidos en el vehículo, en función de la hora de entrega y la durabilidad del producto, siguiendo los procedimientos establecidos; los entrega en la dirección requerida, obteniendo los datos de la persona que recibe el encargo y la firma del comprobante de entrega del pedido, obteniendo la conformidad del servicio y limpia los medios de transporte, manteniéndolos a punto para su utilización.</i>
3	<i>En la entrega de pedidos a domicilio, los revisa, antes de salir del establecimiento, comprobando que son los solicitados y la direcciones de entrega; asegurando el itinerario, mediante el uso de planos y callejeros; acondiciona los pedidos en el vehículo, en función de la hora de entrega y la durabilidad del producto, siguiendo los procedimientos establecidos; los entrega en la dirección requerida, obteniendo los datos de la persona que recibe el encargo y la firma del comprobante de entrega del pedido, obteniendo la conformidad del servicio y limpia los medios de transporte, manteniéndolos a punto para su utilización. Durante el proceso descuida aspectos secundarios como la secuenciación del trabajo que no afectan el resultado final.</i>
2	<i>En la entrega de pedidos a domicilio, los revisa, antes de salir del establecimiento, comprobando que son los solicitados y la direcciones de entrega; asegurando el itinerario, mediante el uso de planos y callejeros; acondiciona los pedidos en el vehículo, en función de la hora de entrega y la durabilidad del producto, siguiendo los procedimientos establecidos; los entrega en la dirección requerida, obteniendo los datos de la persona que recibe el encargo y la firma del comprobante de entrega del pedido, obteniendo la conformidad del servicio y limpia los medios de transporte, manteniéndolos a punto para su utilización. En el desarrollo del proceso se cometen errores significativos que influyen en el resultado final.</i>
1	<i>En la entrega de pedidos a domicilio no asegura la dirección ni obtiene la conformidad ni firma de la persona que recibe el pedido.</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.

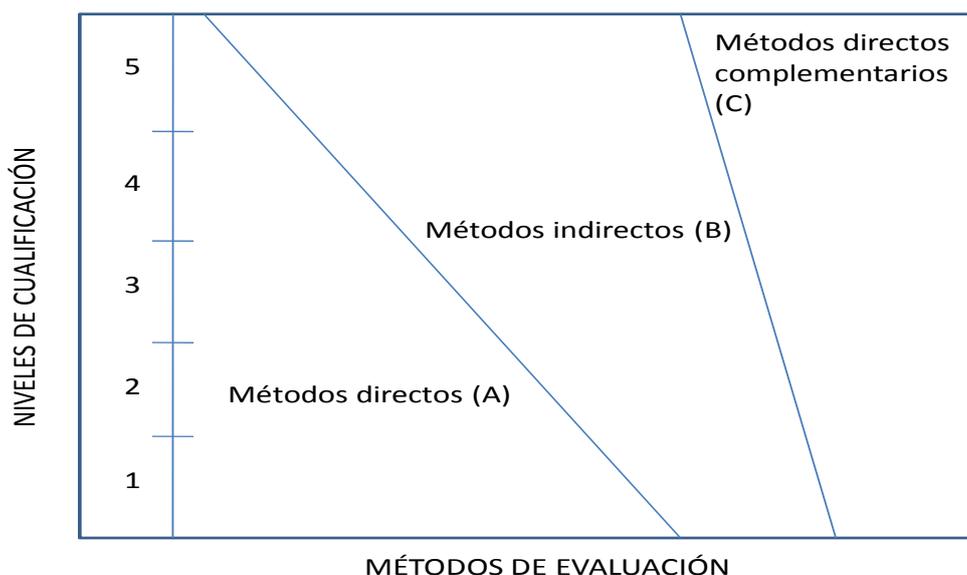
### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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 profesional en el ámbito de la atención y prestación de servicios al público de floristería se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional 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 1 y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, 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. Esta 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 tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si se utilizan medios informáticos se recomienda dejar un tiempo prudencial para que el candidato se familiarice con ellos, aspecto que se valorará como capacidad de respuesta.