



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

**“UC2190\_2: Gestionar y comercializar servicios propios de refugios y albergues de montaña”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GUARDA DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA**

**Código: HOT653\_2**

**NIVEL: 2**



## 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 UC2190\_2: Gestionar y comercializar servicios propios de 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 principales y secundarias que intervienen en la gestión y comercialización de los servicios propios de refugios, albergues de montaña y otros establecimientos de naturaleza semejante y que se indican a continuación:

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



**1. Elaborar el proyecto de viabilidad de la implantación de un refugio o albergue de montaña, incluyendo los trámites administrativos que le son de aplicación.**

- 1.1. Elaborar un análisis previo al proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña, recabando información en la legislación referida a los diferentes aspectos que inciden en la actividad, con la posibilidad de solicitar ayudas y valorando:
  - Los objetivos previstos.
  - La ubicación física y el ámbito de actuación.
  - Los promotores del proyecto.
  - El tipo jurídico de empresa.
  - La previsión de recursos humanos.
  - La demanda potencial.
  - La competencia, si es que la hubiera.
- 1.2. Establecer las relaciones oportunas con las administraciones locales y /o otras administraciones competentes y asociaciones de turismo de montaña de la zona, con el fin de solicitar ayudas y recabar información.
- 1.3. Confeccionar el proyecto para la explotación del refugio o albergue de montaña considerando:
  - El tipo de contrato y la modalidad de gestión del refugio o albergue de montaña.
  - Datos de la oferta y la demanda.
  - La determinación del público objetivo.
  - Las posibles actividades complementarias.
  - Las repercusiones socioeconómicas en el entorno.
  - Las repercusiones ambientales en el entorno.
  - La legislación vigente que afecta a la explotación de refugios y albergues de montaña.
  - La legislación en materia de prevención de riesgos laborales.
  - Los objetivos previstos.
  - Las relaciones con las diferentes administraciones, ya sean locales, autonómicas o nacionales.
- 1.4. Determinar la estructura organizativa del refugio o albergue de montaña, atendiendo a:
  - El cumplimiento de los objetivos establecidos en el proyecto.
  - Los recursos humanos necesarios para cumplir los objetivos.
  - La organización del trabajo.
- 1.5. Calcular la inversión, en caso necesario, en inmovilizado para la puesta en marcha del refugio o albergue de montaña, de acuerdo con el procedimiento establecido en el concurso de explotación.
- 1.6. Determinar la viabilidad de la explotación del refugio o albergue de montaña, mediante el análisis de:
  - La previsión de gastos e ingresos en función de la capacidad del establecimiento.
  - Los servicios ofertados y la previsión de ocupación.
  - La estructura y composición del inmovilizado.
  - La rentabilidad del proyecto.
  - La posibilidad de subvenciones y ayudas a la empresa o a la actividad, ofrecidas por las diferentes Administraciones públicas.
- 1.7. Ejecutar las acciones derivadas de las obligaciones legales para la puesta en marcha y desarrollo de la actividad correspondiente a una empresa de alojamiento en refugio o albergue de montaña, en el tiempo y forma establecidos.
- 1.8. Gestionar la documentación necesaria para la constitución de la pequeña empresa de refugio o albergue de montaña y la generada por el desarrollo de su actividad económica, siguiendo el procedimiento establecido.



- 1.9. Establecer los indicadores destinados a controlar el funcionamiento del refugio o albergue de montaña, de acuerdo con los objetivos previstos.
  - Desarrollar las actividades ajustando el proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña al sistema de adjudicación de la gestión y a las bases del propio concurso

## **2. Determinar los costes de producción de los distintos servicios prestados en el albergue o refugio de montaña, efectuando su control a través de la gestión de los procesos.**

- 2.1 Negociar con los proveedores de enseres, productos de limpieza, mantenimiento, materias primas, entre otros, buscando las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales, y teniendo en cuenta:
  - Precios del mercado.
  - Plazos de entrega.
  - Calidades.
  - Condiciones de pago.
  - Condiciones de transporte.
  - Volumen de pedido.
  - Procedencia local de los productos.
- 2.2 Efectuar el aprovisionamiento y reposición de enseres y productos para la limpieza, mantenimiento y otros del refugio o albergue de montaña, en función de la capacidad del establecimiento y las expectativas de ocupación por temporada.
- 2.3 Efectuar el aprovisionamiento externo de materias primas y productos necesarios para ofrecer el servicio de alimentos y bebidas, seleccionando materias primas locales para contribuir al desarrollo del entorno del refugio o albergue de montaña y considerando:
  - La calidad predeterminada en relación a una dieta calórica apropiada para actividades de montaña.
  - Las cantidades necesarias en relación del número de clientes, su coste y, en su caso, el margen de beneficios.
- 2.4 Recepcionar las mercancías solicitadas, verificando que cumplen con la petición de compra en lo que respecta a unidades, pesos netos y nivel de calidad y que la fecha de caducidad, el estado del embalaje, la temperatura y los registros sanitarios corresponden a las especificaciones.
- 2.5 Almacenar los artículos recepcionados, conforme a criterios de racionalización y cumpliendo las medidas de seguridad e higiene.
- 2.6 Efectuar operaciones de control sobre los consumos de mercancías y bienes necesarios para cubrir las exigencias de explotación del refugio o albergue de montaña:
  - Generando la información precisa para el cálculo de costes de los servicios.
  - Verificando en este proceso que las existencias de artículos que resulten necesarios para el servicio diario se ajustan a las necesidades previamente calculadas.
  - Estableciendo un stock suficiente para hacer frente a posibles eventualidades, como dificultades en la entrega debidas a condiciones meteorológicas adversas.
- 2.7 Ejecutar el aprovisionamiento del refugio o albergue de montaña, cuando las condiciones o la ubicación del establecimiento dificultan el acceso, utilizando los medios de transporte alternativos necesarios.



### **3. Gestionar la actividad del albergue o refugio de montaña, ejecutando el seguimiento de los resultados económicos y la calidad de los servicios prestados.**

- 3.1 Aplicar los métodos de control que regulan el régimen de concesión o contratación del refugio, asegurando así el cumplimiento de los requisitos establecidos en los pliegos técnicos o en el contrato.
- 3.2 Seleccionar los sistemas para la obtención de información actualizada sobre la situación económica y financiera del refugio o albergue de montaña como alojamiento turístico, de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de ocupación y servicios prestados en el establecimiento.
- 3.3 Fijar el precio de los servicios y productos ofertados en el refugio o albergue de montaña, a partir de:
  - El cálculo de los costes de los productos y servicios ofertados.
  - El conocimiento del mercado.
  - De las condiciones del contrato de explotación.
- 3.4 Aplicar los métodos adoptados para la gestión y control de la calidad de los servicios prestados, integrando en este proceso, en caso de que lo hubiera, al personal a su cargo, coordinándolo de forma que se consigan los objetivos de producción determinados.
- 3.5 Verificar la cumplimentación de los documentos generados en la actividad, como comandas, vales, facturas, albaranes, letras de cambio, cheques, recibos y otros, comprobando que se realiza en el formato establecido y con los datos necesarios en cada caso y de acuerdo con la legislación vigente.
- 3.6 Determinar el método de control que permita auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja del refugio o albergue de montaña, adoptando las medidas necesarias ante los desajustes o desviaciones ocurridos durante el proceso.
- 3.7 Resolver los problemas ocasionados por desajustes en el proceso general de producción y servicio, tomando las medidas previstas en el proyecto de explotación.

Desarrollar las actividades:

- Basándose en el cálculo de costes con el fin de conocer el coste de los productos y servicios ofertados.

### **4. Efectuar acciones de promoción de la oferta de servicios del albergue o refugio de montaña, fidelizando al cliente habitual y captando el número máximo de clientes potenciales.**

- 4.1 Negociar los acuerdos de prestación de servicios complementarios con los propietarios, si los hubiera, del refugio o albergue de montaña, empresas de turismo activo o guías de montaña, clubes y federaciones de montaña u otras entidades mediadoras, de acuerdo a los requisitos del contrato de explotación y a las particularidades de su clientela.
- 4.2 Seleccionar los canales de distribución para la propuesta de actividades de comercialización de la oferta de servicios y productos, utilizando los recursos disponibles para llevar a cabo las acciones comerciales previstas.
- 4.3 Elaborar propuestas, en su caso, de acciones de comunicación y sus soportes a las entidades externas de comercialización, encaminadas a captar nuevos clientes y a fidelizar a los ya existentes.
- 4.4 Comercializar la oferta de servicios y productos del establecimiento y considerando:



- Que su orientación comercial se ajuste a los requisitos del contrato de explotación y a las particularidades de su clientela.
  - Su integración en asociaciones para la comercialización de los servicios del refugio o albergue de montaña.
  - La asistencia a ferias, encuentros, bolsas de contratación y demás eventos de esta naturaleza.
- 4.5 Establecer las actividades para la desestacionalización de la oferta del refugio o albergue de montaña, dándose a conocer a las administraciones, asociaciones, clubes y federaciones implicadas.
- 4.6 Organizar las zonas de exposición de elementos promocionales o en venta, cumpliendo con los requisitos estipulados por el contrato de explotación, con criterios de dinamismo y de atracción para los clientes o usuarios.

Desarrollar las actividades:

- Ajustando la oferta de servicios y orientación comercial del refugio o albergue de montaña a los requisitos del contrato de explotación y a las particularidades de su clientela.
- Fijando los recursos disponibles para llevar a cabo las acciones comerciales con criterios de racionalidad para los objetivos previstos.

## **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 UC2190\_2: Gestionar y comercializar servicios propios de refugios y albergues de montaña. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. *Elaboración del proyecto de viabilidad de la implantación de un refugio o albergue de montaña.***

- Características y normativa del turismo de montaña.
- Organismos y asociaciones estatales, autonómicas y locales.
- Normativas sobre albergues y refugios de montaña.
- Servicios ofertados en albergues y refugios de montaña.
- Proyecto de viabilidad económico financiera:
  - Previsión de gastos e ingresos.
  - Necesidad de inversión y financiación. Subvenciones.
  - Rentabilidad del proyecto.
- Proyecto de explotación:
  - Medios disponibles.
  - Objetivos previstos.
  - Ubicación física y ámbito de actuación.
  - Promotores del proyecto.
  - Tiempo de ejecución.
  - Tipo jurídico de empresa.
  - Previsión de recursos humanos.
  - Demanda potencial.
  - Competencia, entre otros.
- Normativas de aplicación de ámbito comunitario.



- Trámites administrativos que le son de aplicación.
- Instrumentos de análisis de la viabilidad financiera del proyecto de inversión.
- Normativas de aplicación de ámbito comunitario.
- Tipo jurídico de empresario:
  - Individual.
  - Social.
  - Organismos y asociaciones estatales, autonómicas y locales.
- Valoración económica de la implantación del proyecto:
  - Previsión de gastos e ingresos.
  - Estructura y composición del inmovilizado.
  - Necesidad de inversión y su financiación.
  - Rentabilidad del proyecto.
  - Subvenciones y ayudas a la empresa o a la actividad ofrecidas por las diferentes Administraciones Públicas, entre otras.

## **2. Determinación de los costes de producción de los distintos servicios prestados en un albergue o refugio de montaña.**

### **a)**

- Costes de producción.
- Negociación con proveedores:
  - Tipos de descuentos más interesantes.
  - Precios del mercado.
  - Plazos de entrega.
  - Calidades.
  - Condiciones de pago.
  - Condiciones de transporte.
  - Volumen de pedido.
  - Procedencia local de los productos.
  - Materias primas locales.
- Cálculo de necesidades de aprovisionamiento.
- Gestión de aprovisionamiento y reposición de:
  - Enseres.
  - Productos para la limpieza.
  - Otros productos de atención a clientes.
  - Materias primas o productos necesarios para la elaboración de desayunos y otras elaboraciones culinarias.
- Gestión de stock:
  - Géneros culinarios.
  - Productos de limpieza y de mantenimiento.
  - Otros que resulten necesarios para el servicio diario.
- Recepción y almacenamiento de pedidos.
- Normativa aplicable de seguridad e higiene.
- Operaciones de control y cálculo de costes de consumos de mercancías y bienes.
- Métodos de valoración de existencias
- Medios de transporte propios hasta el albergue o refugio de montaña.

## **3. Gestión de la actividad del albergue o refugio de montaña.**

- Proceso de gestión económica-administrativa del albergue o refugio e montaña
- Objetivos de producción.
- Resultados de ocupación y servicios prestados.
- Servicios ofertados.
- Sistema de calidad.
- Gestión de Recursos humanos:



- Estructura organizativa del establecimiento.
- Documentación:
  - Comandas.
  - Vales.
  - Facturas.
  - Albaranes.
  - Cheques.
  - Recibos y otros.
- Procesos de:
  - Facturación.
  - Cobro.
  - Cierre diario de la producción.
  - Liquidación de caja.
- Fijación de precios:
  - Cálculo de costes.
  - Conocimiento del mercado.
  - Fijación del precio óptimo en función de la competencia del establecimiento.
- Legislación vigente de ámbito autonómico vinculada a la prestación de servicios en albergues y alojamientos rurales.
- Resolución de problemas de operativa y servicios.

#### **4. Ejecución de acciones de promoción de la oferta de servicios del albergue o refugio de montaña.**

- Público objetivo:
  - Administraciones.
  - Empresas de turismo activo o guías de montaña.
  - Clubes y federaciones de montaña u otras entidades mediadoras.
- Análisis de la competencia. Diferenciales positivos y posición competitiva
- DAFO, determinación de Puntos Débiles y Puntos Fuertes.
- Acciones de promoción y plan de marketing.
- Listados de clientes actuales.
- Estudios de mercado para conocer el cliente potencial.
- Actividades para la desestacionalización de la oferta.
- Técnicas y elementos para despertar el interés de compra y la fidelización de los clientes.
- Canales de distribución y de comercialización:
  - Directa. ferias, guías, boca a boca, mailing, entre otros.
  - Comercialización indirecta: agencias, administraciones, federaciones, oficinas de turismo, entre otros.
- Elementos de promoción.
- Marketing viral.

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

- Albergues y refugios de montaña.
- Legislación vigente de ámbito autonómico vinculada a los albergues y refugios de montaña.
- Servicios ofertados en albergues y refugios de montaña.
- Gestión y control de calidad en el entorno de albergues y refugios de montaña.
- Gestión de seguridad del establecimiento, del equipo de trabajo y de los clientes.



- Nuevas tecnologías, tales como:
  - Aplicaciones informáticas específicas para alojamientos y restauración.
  - Internet.
  - Correo electrónico.
  - Páginas web.
  - Centrales de reservas on line, entre otros.

### **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 al cliente deberá:
  - 1.1. Informar al cliente, interesándose y preocupándose por darle la mayor información sobre el entorno donde se encuentra y ofertándole las distintas posibilidades que tiene para realizar visitas u otras actividades.
  - 1.2. Empatizar con el cliente y con los proveedores, empleando la asertividad en el trato con los mismos y siendo sociable.
  - 1.3. Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción
  - 1.4. Intentar satisfacer al cliente informándole sobre la riqueza natural, cultural y patrimonial que tiene en la zona, intentado superar las expectativas del mismo.
  - 1.5. Velar en todo momento por la seguridad del cliente en el propio albergue o refugio de montaña y su entorno.
2. En relación al equipo de trabajo deberá:
  - 1.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto con el resto del equipo y ser capaz de mantenerla a lo largo del tiempo.
  - 1.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo para prestar todos los servicios que son propios del albergue o refugio de montaña, participando en tareas promocionales.
  - 1.3 Compartir los objetivos de producción y la responsabilidad de trabajo, así como asumir responsabilidades y decisiones para tratar de conseguir los objetivos del negocio previamente establecidos.
  - 1.4 Recibir y compartir información con el equipo de trabajo.
  - 1.5 Comunicarse eficazmente con las personas del equipo de trabajo que correspondan en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización, tanto ascendente como descendentemente.
  - 1.6 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales del sector en la zona.
  - 1.7 Aprovechar las propuestas de mejoras que se realicen e intentar conocer en todo momento que es lo que se hace bien y que se debería de cambiar, siguiendo una normativa de calidad previamente establecida.
3. En relación a otros aspectos deberá:
  - 3.1 Mantener el área de trabajo lo más perfecta posible de forma que resulte cómoda y accesible a todo el equipo de trabajo evitando interrupciones en el desarrollo del mismo.
  - 3.2 Utilizar los recursos de forma óptima, rentabilizándolos al máximo.



- 3.3 Trabajar de manera eficaz y eficiente sin influencias externas o internas.
- 3.4 Aplicar la inteligencia emocional en cualquier momento del trabajo y máximo en situaciones críticas o complejas.
- 3.5 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos, errores y /o fracasos.
- 3.6 Respetar y cumplir los manuales de empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales, ayudando a cada trabajador a tratar de cumplir los objetivos establecidos por la empresa.
- 3.7 Garantizar el suministro de todos los elementos necesarios para la prestación de todos los servicios prestados en el albergue o refugio de montaña

## **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 “UC2190\_2: Gestionar y comercializar servicios propios de 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 la situación profesional prevista, la persona candidata demostrará la competencia requerida para determinar la potencialidad económica y la comercialización del proyecto para la explotación de un albergue o un refugio de montaña de tamaño medio. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar el estudio de viabilidad financiera del mismo.
2. Determinar los costes de producción de los servicios ofertados.



3. Organizar acciones de promoción de la oferta de servicios del albergue o refugio de montaña.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de programas necesarios para cálculos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se le permitirá al candidato disponer de toda la documentación sobre oferta complementaria del establecimiento.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- 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**

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>Estudio sobre la viabilidad financiera.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de la información económica del proyecto.</li><li>- Obtención de información sobre los datos económicos.</li><li>- Determinación del grado de viabilidad económica.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% en los importes finales calculados en los métodos de valoración de la viabilidad económica del proyecto.</i></p>
<i>Determinación de los costes de producción de los servicios prestados.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Negociación con proveedores.</li><li>- Obtención de información del listado de ocupación y de los servicios contratados.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cálculo de aprovisionamiento y reposición de enseres, productos para la limpieza, lencería de cama/baño y atenciones a clientes, entre otros.</li><li>- Determinación de stock.</li><li>- Control de la correspondencia entre pedidos, albaranes y facturas.</li><li>- Almacenaje de los artículos recibidos.</li><li>- Establecimiento de operaciones de seguimiento sobre stocks.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Organización y control de acciones de promoción.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de información de la base de datos de clientes actuales y potenciales.</li><li>- Obtención de información de los requisitos del contrato de explotación.</li><li>- Determinación de los diferenciales positivos y posición competitiva de la oferta de servicios del albergue o refugio de montaña.</li><li>- Selección de los canales de distribución para la propuesta de las actividades de comercialización de los servicios del alojamiento rural.</li><li>- Establecimiento de actividades para la desestacionalización de la oferta.</li><li>- Diseño y ejecución de acciones promocionales y de sus elementos de soporte.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad e higiene y de la normativa administrativa que le sea de aplicación.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 25 % en el tiempo establecido.</i></p>

## Escala A

5	<p><i>Para la determinación de los costes de producción de los servicios prestados en un albergue o refugio de montaña, calcula las necesidades de aprovisionamiento y reposición de enseres, productos para la limpieza, lencería de cama/baño y atenciones a cliente, en base a la información obtenida sobre ocupación y servicios contratados, determinando un stock suficiente, controla de forma eficaz la correspondencia entre pedidos, albaranes y facturas, almacena de forma óptima los artículos recibidos de acuerdo con criterios de racionalización (cumpliendo con la normativa aplicable de seguridad e higiene) y a través de una correcta negociación con proveedores, aplicando un proceso de seguimiento y control de los stocks.</i></p>
4	<p><b>Para la determinación de los costes de producción de los servicios prestados en un albergue o refugio de montaña, calcula las necesidades de aprovisionamiento y reposición de enseres, productos para la limpieza, lencería de cama/baño y atenciones a cliente, en base a la información obtenida sobre ocupación y servicios contratados, determinando un stock suficiente, controla de forma eficaz la correspondencia entre pedidos, albaranes y facturas, almacena de forma óptima los artículos recibidos de acuerdo con criterios de racionalización (cumpliendo con la normativa aplicable de seguridad e higiene) y a través de una correcta negociación con proveedores pero no aplica un proceso de seguimiento y control de los stocks.</b></p>
3	<p><i>Para la determinación de los costes de producción de los servicios prestados en un albergue o refugio de montaña, calcula las necesidades de aprovisionamiento y reposición de enseres, productos para la limpieza, lencería de cama/baño y atenciones a cliente, en base a la información obtenida sobre ocupación y servicios contratados, determinando un stock suficiente pero ni controla de forma eficaz la correspondencia entre pedidos, albaranes y facturas, almacena de forma óptima los artículos recibidos de acuerdo con criterios de racionalización (cumpliendo con la normativa aplicable de seguridad e higiene) ni realiza una correcta negociación con proveedores ni aplica un proceso de seguimiento y control de los stocks.</i></p>
2	<p><i>Para la determinación de los costes de producción de los servicios prestados en un albergue o refugio de montaña, calcula las necesidades de aprovisionamiento y reposición de enseres, productos para la limpieza, lencería de cama/baño y atenciones a cliente, pero no en base a la información obtenida sobre ocupación y servicios contratados, ni determinando un stock suficiente ni controla de forma eficaz la correspondencia entre pedidos, albaranes y facturas, almacena de forma óptima los artículos recibidos de acuerdo con criterios de racionalización (cumpliendo con la normativa aplicable de seguridad e higiene) ni realiza una correcta negociación con proveedores ni aplica un proceso de seguimiento y control de los stocks.</i></p>
1	<p><i>No determina los costes de producción de los servicios prestados en un albergue o refugio de montaña.</i></p>



Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## Escala B

5	<p><i>Para diseñar y ejecutar acciones de promoción para un albergue o refugio de montaña se determinan los diferenciales positivos y posición competitiva de la oferta de servicios del albergue o refugio de montaña, en base a las condiciones del contrato de explotación y en relación con los competidores en base a la información obtenida de la base de datos de clientes actuales y potenciales, se seleccionan los canales de distribución para la propuesta de las actividades de comercialización, se llevan a cabo acciones para la desestacionalización de la demanda y se establecen criterios y periodicidad temporal para evaluar el resultado de dichas acciones promocionales.</i></p>
4	<p><b><i>Para diseñar y ejecutar acciones de promoción para un albergue o refugio de montaña se determinan los diferenciales positivos y posición competitiva de la oferta de servicios del albergue o refugio de montaña, en base a las condiciones del contrato de explotación y en relación con los competidores en base a la información obtenida de la base de datos de clientes actuales y potenciales, se seleccionan los canales de distribución para la propuesta de las actividades de comercialización, se llevan a cabo acciones para la desestacionalización de la demanda pero no se establecen criterios ni periodicidad temporal para evaluar el resultado de dichas acciones promocionales.</i></b></p>
3	<p><i>Para diseñar y ejecutar acciones de promoción para un albergue o refugio de montaña se determinan los diferenciales positivos y posición competitiva de la oferta de servicios del albergue o refugio de montaña, en base a las condiciones del contrato de explotación y en relación con los competidores en base a la información obtenida de la base de datos de clientes actuales y potenciales, pero ni se seleccionan los canales de distribución para la propuesta de las actividades de comercialización, ni se llevan a cabo acciones para la desestacionalización de la demanda ni se establecen criterios ni periodicidad temporal para evaluar el resultado de dichas acciones promocionales.</i></p>
2	<p><i>Para diseñar y ejecutar acciones de promoción para un albergue o refugio de montaña se determinan los diferenciales positivos y posición competitiva de la oferta de servicios del albergue o refugio de montaña, en base a las condiciones del contrato de explotación pero no se analizan los competidores en base a la base de datos de clientes actuales y potenciales, ni se seleccionan los canales de distribución para la propuesta de las actividades de comercialización, ni se llevan a cabo acciones para la desestacionalización de la demanda ni se establecen criterios ni periodicidad temporal para evaluar el resultado de dichas acciones promocionales.</i></p>
1	<p><i>No se diseñan ni ejecutan acciones de promoción.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



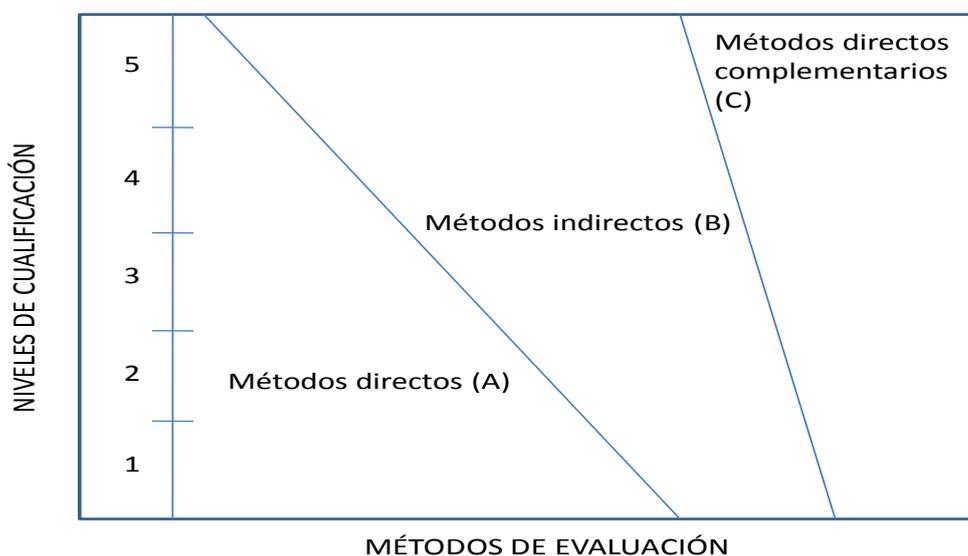
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 la gestión y comercialización de los servicios propios de refugios, albergues de montaña y otros establecimientos de naturaleza semejante, 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 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, 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 considerarán las siguientes orientaciones:

- Facilitar todas las características básicas del albergue o refugio de montaña seleccionado, dejando claro el tamaño del establecimiento, ubicación, características constructivas, categoría, ocupación media, resultados económicos, entre otros. Sería deseable la tangibilización del establecimiento a través de un soporte impreso con imágenes de muestra.
- Facilitar el proyecto de un supuesto albergue o refugio de montaña con todos los datos necesarios para poder llevar a cabo el estudio de viabilidad económica, como inversiones, ingresos, costes, cobros, pagos, entre otros.
- Facilitar un listado con los servicios que se ofertan en el establecimiento (desayunos, pernoctas, actividades deportivas, servicio de guía....) para que la persona candidata seleccione un número reducido de ellos (dos o tres), en una temporada determinada por el Comité de Evaluación (invierno, verano...) y con un número de reservas anticipado o previsto (máxima ocupación, temporada baja...).
- Determinar una época concreta del año para que la persona candidata contextualice las acciones de promoción del establecimiento al ámbito de su comunidad autónoma o de promoción nacional.
- Conceder un periodo de tiempo para la adaptación y uso los programas o soportes informáticos específicos de ayuda.
- Facilitar información precisa sobre una base de datos de clientes potenciales y de la competencia, concediéndosele un periodo de



aclimatación si esta base de datos se apoyase en un soporte informático, como un CRM.