



## GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP2278: Efectuar operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural”**



## **1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.**

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP2278\_2: Efectuar operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural.

### **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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 las operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural y que se indican a continuación:



Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

**1. Efectuar el procedimiento de bienvenida y acogida a los huéspedes, potenciando la amabilidad y la cordialidad para mostrar cercanía en el trato.**

- 1.1 Efectuar el procedimiento de bienvenida y acogida a los huéspedes, potenciando la amabilidad y la cordialidad para mostrar cercanía en el trato.
- 1.2 El alojamiento se muestra al cliente, explicándole todo lo relativo al funcionamiento de las instalaciones y dotación existentes, y medios de seguridad.
- 1.3 Las actividades y servicios complementarios del alojamiento se detallan al cliente, aportando en su caso folletos informativos.
- 1.4 La información de contacto a utilizar por el cliente en casos de emergencia se aporta durante el proceso de acogida.
- 1.5 El parte de entrada de viajeros se cumplimenta, formalizando los documentos manual o informáticamente.

**2. Prestar información general a los clientes sobre itinerarios, recursos naturales y culturales, meteorología, servicios de restauración y productos agroalimentarios para poner en valor los recursos de la zona, incidiendo en la necesaria conservación de los espacios naturales.**

- 2.1 Los listados y documentación relativa a los recursos naturales, culturales, actividades deportivas o recreativas y de fiestas locales de la zona se facilitan a los clientes, prestándoles la información complementaria que soliciten.
- 2.2 La información sobre los servicios turísticos de la zona, tales como puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía, se facilita, complementando la oferta propia, de otros establecimientos o tiendas turísticas.
- 2.3 La información relativa a la oferta gastronómica, y en su caso del establecimiento, y a los productos agroalimentarios de la zona se comunica a los clientes favoreciendo su venta y potenciando la sostenibilidad de la economía local.
- 2.4 La normativa aplicable y los procedimientos de autorización de accesos y uso a espacios naturales y/o protegidos se pone a disposición de los usuarios de la forma más conveniente y efectiva para sensibilizar sobre la necesaria conservación de los mismos.
- 2.5 El contacto con las organizaciones que presten servicios de turismo de naturaleza y ocio en la zona se facilita a los usuarios, estableciendo con éstas previamente los canales adecuados de comunicación y coordinación.
- 2.6 El trato con los clientes se efectúa con respeto, amabilidad y cordialidad, expresándose de forma clara y preocupándose por los intereses de los mismos.



- 2.7 La propia conducta de respeto y protección ambiental se adecua en todo momento al entorno en el que se trabaja, reforzando con el ejemplo los mensajes de sensibilización transmitidos a los clientes o usuarios.
- 2.8 Los diferentes soportes de información disponibles en el alojamiento, como listados de recursos naturales y culturales, guías de viaje, folletos turísticos, libros especializados, periódicos y revistas, relacionados con las diferentes actividades de ocio y tiempo libre que se puedan realizar en el entorno, se facilitan a los clientes, prestándoles la información complementaria que soliciten.

**3. Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos de alojamiento rural-natural, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar posibles estancias.**

- 3.1 La atención directa al cliente o usuario se efectúa de forma fluida, cortés y educada adoptando una actitud amable, hospitalaria y de trato cercano, contribuyendo así con la estrategia de fidelización de clientes.
- 3.2 La comunicación con los clientes se mantiene durante todo el tiempo que dure su estancia, favoreciendo la interacción y comprensión suficientes para mejorar el servicio y nivel de satisfacción.
- 3.3 Los deseos del cliente o usuario se satisfacen siempre que sea posible con la mayor celeridad, respetando, al mismo tiempo, las normas del establecimiento.
- 3.4 Las quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa aplicable.
- 3.5 Las actuaciones adoptadas ante situaciones adversas se verifican, comprobando que son las establecidas y adecuadas a cada situación.

**4. Efectuar los procedimientos y actividades propias a la salida y despedida de los huéspedes adoptando una actitud amable, evaluando el grado de satisfacción de los huéspedes.**

- 4.1 La ficha de cliente se cumplimenta anotando las circunstancias de su estancia, tales como período de alojamiento, servicios prestados y cualquier otra de interés para la formalización de la factura.
- 4.2 La factura emitida se presenta al cliente, aclarando cualquier concepto que le presente dudas y aplicando el sistema de pago convenido.
- 4.3 El grado de satisfacción se comprueba formulando preguntas directas a los clientes, de manera verbal o por escrito mediante cuestionarios a la vista de los clientes.
- 4.4 La ofimática y las aplicaciones informáticas específicas para las actividades se utilizan a nivel de usuario, evitando tiempos innecesarios de espera.



## **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 los elementos de la competencia del **ECP2278\_2: Efectuar operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. La recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.***

- Organización, funciones y servicios. Contratos de hospedaje y reservas.
- Operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada: análisis y aplicaciones prácticas.
- Atención continuada: operaciones y procesos durante la estancia de clientes; análisis y aplicaciones prácticas.
- Identificación y adecuación de documentación para cumplimentar a la llegada del cliente: la tarjeta de registro. Normativa aplicable.
- Utilización de aplicaciones informáticas básicas en alojamientos.

### ***2. Servicios de información sobre el entorno.***

- Los recursos turísticos del entorno.
- La información sobre el entorno: análisis y explicación de sus recursos, meteorología, servicios, infraestructuras y productos turísticos específicos.
- La protección de los recursos naturales y culturales: concepto de sostenibilidad, figuras de protección ambiental, espacios naturales protegidos.
- Ofertas gastronómicas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales: materias primas características de entornos rurales y/o naturales, ofertas gastronómicas propias de la zona.
- Manejo de fuentes de información: planos, mapas y manuales relacionados con recursos, servicios y productos turísticos del entorno.
- Planificación y organización de actividades en los alojamientos rurales. Actividades complementarias ofertadas en el entorno rural/natural.

### ***3. Operaciones relacionadas con la salida del cliente.***

- Operaciones y procesos durante la salida de clientes: análisis y aplicaciones prácticas, revisión del estado de las instalaciones, servicios consumidos u otros.
- Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación.
- Operaciones de facturación y cobro por procedimientos manuales o informatizados, tanto contado como crédito.
- Custodia de la documentación derivada de los cobros. Normativa aplicable.
- Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

### ***4. Técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.***

- Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
- Comunicación verbal y no verbal: la importancia de la capacidad de empatía en el sector turístico. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más usuales.
- Resolución de problemas de comunicación.
- Técnicas de comunicación, atención telefónica y telemática. Actitudes de predisposición en la atención al cliente.
- Modalidades de atención al cliente: contacto directo y no directo. El valor de la imagen corporativa.
- Puntos clave de una buena atención al cliente, según las fases de contacto de éste con la empresa.
- Tipos de clientes: aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. Gestión de problemas y conflictos.
- Fidelización de clientes.

### **5. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.**

- Quejas, reclamaciones y sugerencias: definiciones y diferencias. Normativa aplicable. Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
- Elementos de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias. Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
- Importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamaciones y sugerencias, asociadas con la satisfacción del cliente.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.
- Análisis de la satisfacción del usuario.

### **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:

- Demostrar un buen hacer profesional.
- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.
- Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

## **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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP2278\_2: Efectuar operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural", 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 desarrollar el proceso de acogida e información al cliente desde su llegada al establecimiento de alojamiento en el entorno rural-natural, durante su estancia y al finalizar su permanencia. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de todo lo relativo al funcionamiento del establecimiento, de los servicios que ofrece, de la oferta turística local y de las características del propio entorno rural-natural.
2. Efectuar el proceso de bienvenida, acogida e información al cliente.
3. Efectuar las operaciones y actividades relacionadas con la salida del cliente.

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

- Se facilitará la información y documentación relevante para llevar a cabo la SPE según las características especificadas, para un hipotético

establecimiento de alojamiento rural, empleando fuentes de información e instrumentos divulgativos como: planos, mapas, folletos y manuales relacionados con recursos, servicios y productos turísticos del entorno. Así mismo también se aportará documentación habitual para el registro y facturación de clientes, cuestionarios y encuestas de satisfacción, libro de incidencias, hoja de reclamaciones, libro de registro del viajero entre otras.

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación, como equipos y programas informáticos específicos de la actividad de este tipo de establecimientos.
- 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.**

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Rigor en el análisis de la información obtenida sobre las características especificadas del supuesto establecimiento y de su entorno de ubicación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De los objetivos empresariales del establecimiento.</li><li>- De las instalaciones y dotaciones existentes.</li><li>- De los servicios y actividades propias del alojamiento.</li><li>- De la información de contacto a utilizar por el cliente.</li><li>- De la documentación para cumplimentar a la llegada del cliente.</li><li>- De la documentación relacionada con la facturación.</li><li>- De la información disponible relativa a los recursos, oferta turística local, y particularidades de la zona.</li><li>- De los soportes informáticos habitualmente empleados.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% del resultado final.</i></p>

<p><i>Eficiencia durante el desarrollo de las actividades correspondientes al proceso de bienvenida, acogida e información al cliente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actitud amable, hospitalaria, cordial y cercana.</li><li>- Cumplimentación del parte de entrada y registro del cliente, de forma manual o a nivel de usuario en caso de que se realice informáticamente.</li><li>- Explicación, al detalle, de las instalaciones y de los servicios complementarios ofertados en el establecimiento.</li><li>- Información del contacto disponible en casos de emergencia.</li><li>- Asesoramiento sobre itinerarios, recursos naturales, culturales, actividades y servicios turísticos del entorno.</li><li>- Información complementaria correspondiente a los servicios turísticos del lugar.</li><li>- Promoción de la oferta gastronómica y de los posibles productos agroalimentarios de la zona.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Eficiencia durante el desarrollo de las actividades correspondientes al proceso de salida del cliente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumplimentación de la ficha del cliente y de las particularidades de su estancia.</li><li>- Revisión del estado de las instalaciones, servicios consumidos u otros.</li><li>- Facturación y cobro por procedimiento manual o informatizado</li><li>- Aplicación del sistema de pago convenido (tarjeta de crédito, efectivo, transferencia, u otros).</li><li>- Comprobación directa o por escrito del grado de satisfacción del cliente.</li><li>- Atención de posibles quejas o reclamaciones.</li><li>- Maneja a nivel usuario la ofimática y las aplicaciones informáticas específicas, en su caso.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>

## Escala A

4



*Para desarrollar eficientemente las actividades correspondientes al proceso de bienvenida, acogida e información al cliente del alojamiento en el entorno rural-natural adopta una actitud amable, hospitalaria y cordial mostrando cercanía en el trato. Cumplimenta el parte de entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupos, generando la ficha de policía conforme a la normativa*

	<p><i>aplicable. Muestra el establecimiento, explicando todo lo relativo a las instalaciones y dotación existentes, así como los medios de seguridad y del contacto a utilizar en casos de emergencia. Informa detalladamente de las actividades y servicios complementarios que se ofertan en el establecimiento aportando diverso material divulgativo. Asesora sobre itinerarios, recursos naturales, culturales, y actividades recreativas del entorno, poniendo a disposición del usuario la normativa e indicaciones para el acceso y uso de espacios naturales y/o protegidos, concienciando sobre la conservación de los mismos. Facilita información complementaria sobre los servicios turísticos locales, tales como empresas de turismo de naturaleza y ocio, puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía, entre otros establecimientos de la zona. Promociona la oferta gastronómica y los posibles productos agroalimentarios de la zona favoreciendo su venta y potenciando la sostenibilidad de la economía local.</i></p>
3	<p><i>Para desarrollar eficientemente las actividades correspondientes al proceso de bienvenida, acogida e información al cliente del alojamiento en el entorno rural-natural adopta una actitud amable y cordial mostrando cercanía en el trato. Cumplimenta el parte de entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupos, generando la ficha de policía conforme a la normativa aplicable. Muestra el establecimiento, explicando lo relativo a las instalaciones y dotación existentes, así como los medios de seguridad y del contacto a utilizar en casos de emergencia. Informa sobre las actividades y servicios complementarios que se ofertan en el establecimiento aportando diverso material divulgativo. Informa sobre itinerarios, recursos naturales, culturales, y actividades recreativas del entorno, poniendo a disposición del usuario la normativa e indicaciones para el acceso y uso de espacios naturales y/o protegidos, concienciando sobre la conservación de los mismos. Facilita información complementaria sobre los servicios turísticos locales, tales como empresas de turismo de naturaleza y ocio, puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía, entre otros establecimientos de la zona, apoyándose en soportes disponibles en el alojamiento (guías, folletos, libros, revistas, mapas, planos, relacionadas con las actividades solicitadas). Promociona la oferta gastronómica y los posibles productos agroalimentarios de la zona favoreciendo su venta y potenciando la sostenibilidad de la economía local.</i></p>
2	<p><i>Para desarrollar las actividades correspondientes al proceso de bienvenida, acogida e información al cliente del alojamiento en el entorno rural-natural adopta una actitud amable. Cumplimenta el parte de entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupos, generando la ficha de policía conforme a la normativa aplicable. Muestra el establecimiento, pero no explica lo relativo a las instalaciones ni dotación existente, ni los medios de seguridad ni del contacto a utilizar en casos de emergencia. Informa sobre las actividades y servicios complementarios que se ofertan en el establecimiento aportando diverso material divulgativo. No informa sobre itinerarios, recursos naturales, culturales, y actividades recreativas del entorno. Facilita información complementaria sobre los servicios turísticos locales, tales como empresas de turismo de naturaleza y ocio, puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía, entre otros establecimientos de la zona, apoyándose en soportes disponibles en el alojamiento (guías, folletos, libros, revistas, mapas, planos, relacionadas con las actividades solicitadas). No promociona la oferta gastronómica ni los posibles productos agroalimentarios de la zona.</i></p>
1	<p><i>No desarrolla eficientemente las actividades correspondientes al proceso de bienvenida, acogida e información al cliente del alojamiento en el entorno rural-natural.</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 desarrollar eficientemente las actividades correspondientes al proceso de salida, cumplimenta la ficha del cliente anotando las particularidades durante su estancia tales como período de alojamiento, servicios consumidos u otra información de interés para la formalización de la factura. Muestra al cliente la factura emitida para su revisión, aclarando cualquier concepto que le presente dudas. La facturación y cobro se realizan por procedimiento manual o informatizado aplicando el sistema de pago convenido (tarjeta de crédito, efectivo, transferencia, u otro). Comprueba el grado de satisfacción de forma directa (formulando preguntas, de manera verbal, escuchando apreciaciones y sugerencias) o por escrito, (mediante cuestionarios). Atiende con amabilidad, eficacia y discreción las posibles quejas o reclamaciones anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas y cumpliendo la normativa aplicable. Maneja nivel usuario la ofimática y las aplicaciones informáticas específicas evitando tiempos innecesarios de espera.</i></p>
3	<p><i>Para desarrollar eficientemente las actividades correspondientes al proceso de salida, cumplimenta la ficha del cliente anotando las particularidades durante su estancia tales como período de alojamiento, servicios consumidos u otra información de interés para la formalización de la factura. Muestra al cliente la factura emitida para su revisión, aclarando cualquier concepto que le presente dudas. La facturación y cobro se realizan por procedimiento manual o informatizado aplicando el sistema de pago convenido (tarjeta de crédito, efectivo, transferencia, u otro). Comprueba el grado de satisfacción de forma directa (formulando preguntas, de manera verbal, escuchando apreciaciones y sugerencias) o por escrito, (mediante cuestionarios). Atiende con amabilidad, eficacia y discreción las posibles quejas o reclamaciones tomando las medidas oportunas y cumpliendo la normativa aplicable.</i></p>
2	<p><i>Para desarrollar las actividades correspondientes al proceso de salida, cumplimenta la ficha del cliente pero no anota las particularidades durante su estancia tales como período de alojamiento, servicios consumidos u otra información de interés para la formalización de la factura. Entrega al cliente la factura emitida, y efectúa las operaciones de cobro por procedimiento manual o informatizado aplicando el sistema de pago convenido (tarjeta de crédito, efectivo, transferencia, u otro). No comprueba el grado de satisfacción del cliente.</i></p>
1	<p><i>No desarrolla eficientemente las actividades correspondientes al proceso de salida del cliente del establecimiento en el entorno rural-natural.</i></p>

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



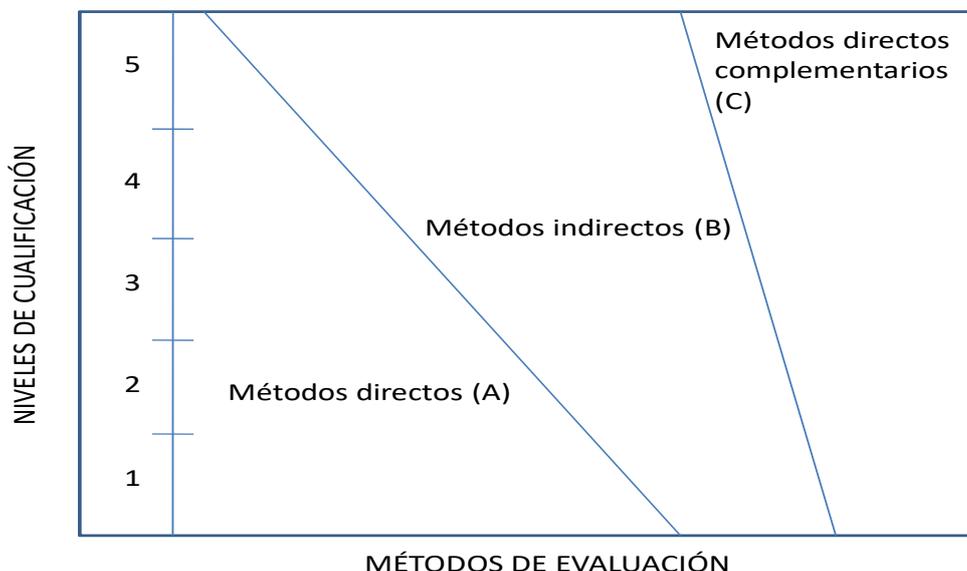
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 del estándar de competencias profesionales, 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).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

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 del ECP. 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 el proceso de efectuar operaciones de acogida, información y atención al cliente en establecimientos dedicados al alojamiento en el entorno rural-natural, 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel “2” 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:
- La gran mayoría de personas dedicadas al sector del turismo rural han desarrollado sus competencias a través de la experiencia, adaptándose a los cambios, condicionados por sus posibilidades económicas, geográficas y de disponibilidad, por lo tanto para evaluar el acceso a Internet, el manejo de la ofimática y las aplicaciones informáticas, entre otras acciones que impliquen el uso del ordenador, se aconseja valorar del candidato los conocimientos técnicos y específicos que demuestren la competencia requerida por la SPE.