



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES DE  
FLORISTERÍA**

**Código: AGA457\_2**

**NIVEL: 2**

## GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE  
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**





## ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC1468_2: Coordinar y realizar actividades propias de empresas de floristería	7
4. Guía de Evidencia de la UC1469_2: Realizar composiciones florales	23
5. Guía de Evidencia de la UC1470_2: Realizar composiciones con plantas	39
6. Guía de Evidencia de la UC1471_2: Vender e informar sobre productos y servicios de floristería	55
7. Glosario de términos utilizado en Actividades de floristería	69



## 1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.



Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

## 2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

**Primero.-** Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

**Segundo.-** Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

**Tercero.-** Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las**



**dimensiones de la competencia-** que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



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

**“UC1468\_2: Coordinar y realizar actividades propias de empresas de floristería”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA**

**Código: AGA457\_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 UC1468\_2: Coordinar y realizar actividades propias de empresas 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 principales y secundarias que intervienen en la coordinación y realización de actividades propias de empresas de floristería, y que se indican a continuación:

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

- 1. Coordinar las operaciones de limpieza y mantenimiento de las instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas de la floristería para su conservación en óptimas condiciones de uso, cumpliendo con las***





***especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.***

- 1.1 Coordinar las de tareas de limpieza de instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas para su mantenimiento en condiciones de uso durante la jornada laboral.
  - 1.2 Controlar la recogida y retirada de los residuos generados en la actividad de trabajo, aplicando los procedimientos y medios designados al efecto.
  - 1.3 Aplicar el plan de mantenimiento de los equipos, maquinaria y herramientas, atendiendo a los manuales de mantenimiento.
  - 1.4 Comunicar las posibles anomalías detectadas en los equipos, maquinaria o herramientas al personal de categoría superior atendiendo al protocolo establecido por la empresa.
- Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

***2. Coordinar la actividad a desarrollar en el taller de la floristería, teniendo en cuenta los recursos disponibles y las indicaciones del personal de categoría superior, y cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.***

- 2.1 Organizar las tareas propias del taller en función de la disponibilidad de recursos humanos y materiales.
  - 2.2 Revisar la calidad de los materiales, materias primas y productos recibidos para comprobar su óptimo estado de uso y venta o, en su caso, detectar posibles deterioros.
  - 2.3 Preparar los materiales necesarios para el trabajo diario, siguiendo las instrucciones del personal de categoría superior.
  - 2.4 Adquirir los materiales para el trabajo diario, en caso necesario.
  - 2.5 Disponer los encargos a realizar por orden de preferencia y carga de trabajo, y siguiendo criterios del personal de categoría superior.
  - 2.6 Verificar el encargo siguiendo las instrucciones del formulario de ventas en el que se especifican las características del mismo, el precio y otros datos de interés.
  - 2.7 Comprobar la calidad de los trabajos y productos finales antes de su venta o entrega al público, atendiendo a los criterios estéticos y económicos marcados por la dirección.
  - 2.8 Comprobar la calidad del servicio de entrega en el establecimiento o en domicilio de los trabajos elaborados en el taller de la floristería, comprobando la correspondencia con las órdenes de encargo y entrega.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.
  - Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones recibidas del personal de categoría superior.

***3. Controlar las existencias del almacén, aplicando los criterios establecidos por la dirección de la empresa, y cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos***



**laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.**

- 3.1 Controlar las existencias para conocer su disponibilidad y, en su caso, reponerlas.
  - 3.2 Efectuar los pedidos habituales de aprovisionamiento atendiendo a las necesidades de producción.
  - 3.3 Comparar el albarán que acompaña a los materiales, materias primas o productos elaborados recibidos con el pedido correspondiente, comprobando las unidades, precios y posibles descuentos acordados con el proveedor.
  - 3.4 Reclamar al proveedor las partidas defectuosas o que no se ajusten a precio, cantidad y/o calidad, devolviéndolas o reponiéndolas previo aviso al personal de categoría superior.
  - 3.5 Transmitir las instrucciones para el almacenaje de materiales, materias primas y productos elaborados teniendo en cuenta criterios de durabilidad, uso y optimización y rentabilidad de espacio.
  - 3.6 Elaborar el inventario en el formato y fecha establecidos por la dirección.
- Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

**4. Organizar la sala de exposición para optimizar las ventas, atendiendo al surtido disponible, a la estacionalidad de la demanda y a las campañas comerciales, aplicando criterios técnicos y prácticos, siguiendo las pautas establecidas por la dirección, y cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.**

- 4.1 Revisar la flor cortada, las composiciones florales y los verdes de corte ornamentales que se exponen diariamente en la sala de ventas para controlar su limpieza y acondicionamiento.
  - 4.2 Revisar las flores y composiciones con flores expuestas al público para su venta comprobando que se ajustan a los criterios de calidad establecidos por la empresa.
  - 4.3 Colocar los productos preparados para la venta atendiendo a criterios estéticos y funcionales.
  - 4.4 Revisar las plantas y composiciones con plantas expuestas al público para su venta para comprobar que están limpias y con sus necesidades de riego cubiertas, reponiéndolas en caso necesario.
  - 4.5 Revisar las plantas y composiciones con plantas expuestas al público para su venta para comprobar que se ajustan a los criterios de calidad establecidos por la empresa.
  - 4.6 Verificar que el etiquetado de los productos y las tarifas de los servicios son los establecidos.
  - 4.7 Revisar los productos en expositores y estanterías para mantenerlos en óptimas condiciones de venta, reponiendo existencias cuando la situación lo requiera.
- Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.



**5. Montar los escaparates de la floristería con fines comerciales, aplicando criterios técnicos y estéticos, atendiendo a las campañas comerciales, a la estacionalidad de la demanda y a las indicaciones del personal de categoría superior, y cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.**

- 5.1 Medir el espacio teniendo en cuenta los elementos no florales que lo integran.
  - 5.2 Montar el escaparate siguiendo el boceto y las indicaciones del personal de categoría superior.
  - 5.3 Desmontar el escaparate siguiendo las indicaciones del personal de categoría superior.
  - 5.4 Verificar que los productos y elementos exhibidos están en perfectas condiciones de presentación.
  - 5.5 Instalar los complementos de ambientación y decorativos no florales del escaparate de acuerdo con las instrucciones recibidas.
  - 5.6 Mantener en estado de uso las luces, motores, agua u otros elementos del escaparate.
- Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.
  - Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones recibidas del personal de categoría superior.

**6. Controlar los servicios de reparto y de mantenimiento de plantas siguiendo los criterios de la empresa, para garantizar la calidad de los mismos.**

- 6.1 Controlar las operaciones de carga y acondicionamiento de los productos en el vehículo de reparto.
  - 6.2 Verificar el reparto teniendo en cuenta las posibles modificaciones que surjan.
  - 6.3 Verificar el servicio de mantenimiento de plantas y composiciones analizando la información recibida por el personal que lo realiza.
  - 6.4 Tomar las medidas correctoras requeridas en el servicio de mantenimiento de plantas y composiciones.
  - 6.5 Verificar que los servicios a domicilio cumplen los programas y las planificaciones marcadas por el personal de categoría superior.
- Desarrollar las actividades atendiendo a las instrucciones del personal de categoría superior.

**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 UC1468\_2: Coordinar y realizar actividades propias de empresas de floristería. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



### **1. Coordinación de las operaciones de limpieza y mantenimiento de las instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas de la floristería.**

- Zonas de exposición y venta: elementos, características y funcionalidad.
- Zona de trabajo (taller): elementos, características y funcionalidad.
- Zona de almacén: elementos, características y funcionalidad.
- Limpieza y mantenimiento de instalaciones. Técnicas aplicadas. Utensilios y productos de limpieza. Manejo. Mantenimiento.
- Cámaras frigoríficas. Tipos y características. Manejo. Mantenimiento.
- Equipos y maquinaria para acondicionamiento de flores y plantas. Tipos y características. Manejo. Mantenimiento.
- Otros equipos (impresoras/rotuladoras de cintas, entre otros). Tipos y características. Manejo. Mantenimiento.

### **2. Coordinación de la actividad a desarrollar en el taller de la floristería.**

- El taller de floristería: funciones y características.
- Sistemas de trabajo: técnicas organizativas.
- Materias primas: técnicas de mantenimiento.
- Gestión de residuos sólidos: clasificación y tratamiento.

### **3. Control de las existencias del almacén.**

- Funciones y características del almacén.
- Sistemas de organización: sistemas de almacenamiento.
- Materias primas y materiales. Técnicas de almacenamiento y mantenimiento.
- Gestión de pedidos.
- Gestión de stock: tipos y funciones.
- Inventario. Tipos. Realización.

### **4. Organización de la sala de exposición y ventas.**

- Zona de ventas: función y características.
- Distribución de espacios. Criterios. Características.
- Organización de actividades en la zona de ventas.
- Normativa sobre comercio.
- Calidad en el servicio.

### **5. Montaje de escaparates de la floristería aplicando criterios técnicos y estéticos y atendiendo a las campañas comerciales y estacionalidad de la demanda.**

- El lenguaje comercial del escaparate.
- Tipos de escaparate. Modelos. Características.
- Elementos básicos del escaparate.
- Presentación de productos: Composición, color, proporción entre otros.
- Iluminación de escaparates: Tipos y características.
- Técnicas de montaje de escaparates.

### **6. Control de los servicios de reparto y de mantenimiento de plantas.**

- Ubicación de productos en el vehículo.
- Organización del reparto. Optimización de rutas.
- Mantenimiento de plantas. Requisitos de calidad.
- Entrega de productos a domicilio. Requisitos de calidad.



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

- Normativa sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- Retirada y eliminación de residuos.
- Norma de calidad en el servicio.
- Control de calidad: estándares de calidad de productos de floristería.
- Normativa de consumo.
- Elaboración de informes, partes de trabajo de la actividad.
- Evaluación de los resultados obtenidos por el personal a su cargo.
- Resolución de conflictos internos y externos.
- Convenios para el comercio de flores y plantas.

**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 con otros trabajadores y con su inmediato superior:

- 1.1. Tratarlos con cortesía, respeto y discreción.
- 1.2. Cumplir con el plan de trabajo previsto por la empresa.
- 1.3. Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- 1.4. Mostrar un comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- 1.5. Interpretar y ejecutar con diligencia de las instrucciones recibidas.
- 1.6. Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, según el protocolo establecido.
- 1.7. Utilizar los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- 1.8. Adecuarse al ritmo de trabajo de la empresa.
- 1.9. Coordinar el personal a su cargo para obtener los resultados establecidos por la empresa.

2. En relación a su puesto de trabajo, comportamiento personal y otros aspectos:

- 2.1. Mantener el área de trabajo en orden y limpieza, así como los equipos, máquinas y herramientas utilizadas en las instalaciones de floristería.
- 2.2. Manipular y tratar con cuidado el material y los equipos de la floristería.
- 2.3. Cumplir las normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
- 2.4. Actuar con método, orden y responsabilidad en la ejecución de tareas de mantenimiento y limpieza de las instalaciones, herramientas y utensilios.
- 2.5. Repartir el tiempo de trabajo con eficacia, cumpliendo plazos establecidos y atendiendo a prioridades.
- 2.6. Utilizar los recursos disponibles del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 2.7. Cuidar el aspecto e higiene personal como profesional.
- 2.8. Demostrar, a su nivel, cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la actividad.
- 2.9. Utilizar prendas y medios de protección personales y colectivos.



## 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 UC1468\_2: Coordinar y realizar actividades propias de empresas 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 montar y desmontar un escaparate y/o zona de exposición interior de una empresa de floristería con una temática determinada (día de la madre, día de San Valentín, navidad, etc.), siguiendo un boceto dado y con un presupuesto cerrado. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Ubicar los elementos elegidos para la decoración del espacio siguiendo el boceto facilitado.
2. Instalar los complementos de ambientación y ubicar los artículos a exponer aplicando criterios estéticos y funcionales, siguiendo el boceto facilitado.
3. Integrar los elementos que forman parte del escaparate (etiquetado, cartelería, etc.) cumpliendo lo establecido en la normativa de aplicación.
4. Ejecutar el desmontaje del escaparate.

#### **Condiciones adicionales:**



- Se pondrá a disposición del candidato/a los elementos necesarios para montar un escaparate relacionado con una temática o fecha determinada con relevancia en el sector.
- El material deberá contener elementos naturales y/o artificiales, elementos decorativos, productos de exposición, etc.
- Todos los elementos tendrán una valoración económica individual, lo más aproximada posible a su precio de mercado.
- A cada candidato se le asignará un presupuesto cerrado para ejecutar la acción de manera que deberá seleccionar aquellos elementos que se adapten en su conjunto al presupuesto disponible para realizar el escaparate.
- Se facilitarán procedimientos de trabajo que establezca pautas de gestión normalizadas en las empresas del sector.
- Se proporcionarán los medios, documentación y/o ayudas técnicas precisas para la realización de esta situación profesional de evaluación.
- Se dispondrá de diverso material para la realización de escaparates de floristería así como de herramientas de uso generalizado en el sector y el material auxiliar necesario.
- Se dispondrá de los equipos de trabajo habituales para el candidato en el desarrollo de la situación profesional prevista.
- Se asignará un tiempo determinado por la comisión de evaluación para que el candidato demuestre su competencia en el desarrollo de la acción en función del tiempo invertido por un 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>Ubicación e instalación de los elementos elegidos para la decoración del espacio.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interpretación y seguimiento del boceto facilitado.</li><li>- Ubicación de los elementos de la decoración dentro del espacio disponible.</li><li>- Selección de las herramientas y útiles y requeridos para la instalación de los elementos.</li><li>- Manejo de las herramientas y útiles utilizados.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Instalación de los complementos de ambientación y colocación de artículos en el escaparate.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Instalación de los complementos decorativos.</li><li>- Estética y funcionalidad de la colocación de los artículos.</li><li>- Adaptación al presupuesto establecido.</li><li>- Comprobación del funcionamiento de los elementos instalados en la decoración que lo requieran.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i></p>
<i>Integración de los elementos que forman parte del escaparate.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Colocación de la cartelería en los espacios destinados a las mismas.</li><li>- Etiquetación de los artículos que forman parte de la ambientación conforme a norma.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Desmontaje del escaparate.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Secuenciación del desmontaje del escaparate.</li><li>- Clasificación, empaquetamiento y orden de los elementos que lo requieran en la operación de desmontaje del escaparate.</li></ul> <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 profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>
<i>Aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tratamiento de residuos generados.</li><li>- Uso correcto de los equipos de protección individual (EPIS).</li><li>- Cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales específico.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>





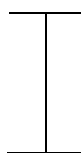
## Escala A

4	<i>Interpreta y reproduce con exactitud el boceto facilitado. Ubica todos los elementos de decoración en el lugar apropiado dentro del espacio establecido. Selecciona de forma inequívoca y maneja con destreza y seguridad las herramientas y útiles auxiliares necesarios para integrar los elementos del escaparate. En el desarrollo del proceso no descuida ningún aspecto.</i>
3	<i>Interpreta y reproduce el boceto facilitado. Ubica todos los elementos de decoración en el lugar apropiado dentro del espacio establecido. Selecciona y maneja con suficiente habilidad las herramientas y útiles auxiliares necesarios para integrar los elementos del escaparate. En el proceso descuida aspectos secundarios, como puede ser la secuenciación del trabajo, que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Interpreta y reproduce de forma imprecisa el boceto facilitado. No ubica todos los elementos de decoración en el lugar apropiado dentro del espacio establecido. No selecciona todas las herramientas y útiles auxiliares necesarios para integrar los elementos del escaparate, ni las maneja con habilidad. Durante el proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i>
1	<i>No interpreta ni reproduce con exactitud el boceto facilitado. No ubica los elementos de decoración en el lugar apropiado dentro del espacio establecido. No selecciona todas las herramientas y útiles auxiliares necesarios para integrar los elementos del escaparate, ni las maneja con habilidad.</i>

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

## Escala B

4	<i>Instala los complementos decorativos en su ubicación correspondiente siguiendo con rigor el boceto facilitado. Coloca los artículos con criterios estéticos y funcionales. Se adapta al presupuesto y al tiempo establecido para obtener el mejor resultado posible. Comprueba el funcionamiento de los elementos instalados en la decoración que lo requieren. En el desarrollo del proceso no descuida ningún aspecto.</i>
3	<i>Instala los complementos decorativos en su ubicación correspondiente siguiendo el boceto facilitado. Coloca los artículos con criterios estéticos y funcionales. Se adapta al presupuesto y al tiempo establecido. No comprueba el funcionamiento de algunos de los elementos instalados en la decoración que lo requieren. En el proceso descuida aspectos secundarios que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Instala los complementos decorativos en su ubicación correspondiente siguiendo de forma aproximada el boceto facilitado. Coloca los artículos con ciertos criterios estéticos y funcionales. Se adapta al presupuesto pero no al tiempo establecido. No comprueba el funcionamiento de los elementos instalados en la decoración que lo requieren. Durante el proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i>
1	<i>Instala los complementos decorativos sin seguir el boceto facilitado. No coloca algunos de los</i>



*artículos con criterios estéticos y funcionales. No se adapta presupuesto establecido para obtener el mejor resultado posible y utiliza un tiempo superior al estándar del sector para la tarea requerida. No comprueba el funcionamiento de los elementos instalados en la decoración que lo requieren.*

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

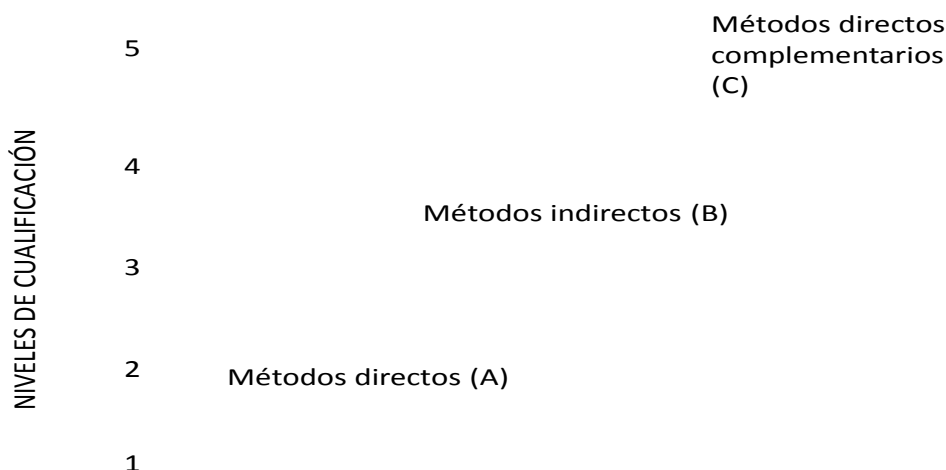
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 coordinar y realizar tareas propias de empresas 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 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) Se deberá comprobar que las actividades se desarrollan cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.
- i) Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias. Para ello se recomienda proponer situaciones similares a las siguientes:
  - Se entregará algún elemento de ambientación que precise ser adaptado para desarrollar el boceto facilitado.
  - Se entregará alguna de las herramientas necesarias sin que estén en perfectas condiciones de uso.
  - Se facilitará alguno de los materiales de etiquetado que no cumpla con la normativa.
  - Se planteará alguna situación imprevista en la terminación del trabajo que ponga a prueba su capacidad de respuesta ante esa situación (venta de un artículo de los expuestos, necesidad de retirar un elemento de ambientación, etc.).



## GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1469\_2: Realizar composiciones florales”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES DE  
FLORISTERÍA**

**Código: AGA457\_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 UC1469\_2: Realizar composiciones florales.

### 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 realización de composiciones florales y que se indican a continuación:

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

- 1. Realizar composiciones florales en recipientes y atadas en mano, empleando cualquier tipo de material vegetal y no vegetal, aplicando las técnicas de montaje y los cánones artísticos específicos, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.***



- 1.1 Seleccionar los soportes, recipientes, bases y estructuras para las composiciones florales en función del tipo de trabajo a realizar.
  - 1.2 Preparar/mandar preparar al personal que corresponda los soportes, recipientes, bases y estructuras requeridos aplicando las técnicas de montaje específicas.
  - 1.3 Seleccionar la cantidad y calidad de las flores, plantas y elementos naturales o artificiales para la elaboración de composiciones florales, en función de las características y del presupuesto del trabajo a realizar.
  - 1.4 Aplicar las técnicas de elaboración en función de la composición floral a realizar teniendo en cuenta la forma de creación elegida.
  - 1.5 Aplicar el estilo y el tipo de la composición floral según la ocasión o destino, la demanda concreta y la ubicación final.
  - 1.6 Elaborar las composiciones florales teniendo en cuenta color, proporción, forma y estilo compositivo.
  - 1.7 Empaquetar/envolver las composiciones florales con criterios estéticos y precisión técnica, cuando así se requiera.
  - 1.8 Acondicionar para su presentación las composiciones florales con criterios estéticos y precisión técnica, cuando así se requiera.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicables.

## **2. Ejecutar proyectos de decoración con flores para realizar la ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas, aplicando las técnicas establecidas, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.**

- 2.1 Interpretar los bocetos y/o planos del proyecto con el apoyo del personal de categoría superior.
  - 2.2 Elaborar las composiciones de flores para grandes espacios, aplicando las técnicas de instalación específicas para montajes de grandes proporciones.
  - 2.3 Ubicar las composiciones florales que forman parte de un proyecto decorativo floral coordinado por personal de categoría superior.
  - 2.4 Elaborar "in situ" las composiciones florales formando parte de un equipo de trabajo.
  - 2.5 Diseñar la ornamentación de grandes espacios que no requieren proyecto teniendo en cuenta la disponibilidad de materias primas, la época del año, lo demandado por la clientela y la finalidad de la decoración.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicables.

## **3. Elaborar composiciones nupciales aplicando las técnicas de montaje y los cánones artísticos específicos, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.**

- 3.1 Analizar las características físicas de la persona y el tipo de boda.
- 3.2 Elaborar bocetos de composiciones nupciales.
- 3.3 Seleccionar las materias primas teniendo en cuenta la temporalidad, el color, la estética y las preferencias de la clientela.





- 3.4 Preparar el material para la elaboración de los distintos tipos de ramos nupciales y complementos en función de la técnica de ejecución que se va a aplicar.
  - 3.5 Determinar el estilo de los ramos nupciales en función de los materiales florales y no florales, modas, tendencias y gusto de la clientela.
  - 3.6 Elaborar los distintos ramos nupciales aplicando la forma de creación y técnica de montaje precisa.
  - 3.7 Elaborar composiciones nupciales (prendido, tocado, diadema, adorno para coche, entre otros) aplicando las técnicas de montaje y criterios estéticos específicos.
  - 3.8 Efectuar la ornamentación floral de vehículo con conocimiento del tipo, modelo y color aplicando las técnicas de instalación.
  - 3.9 Preparar el ramo y complementos nupciales para su transporte y entrega, evitando deterioros y demoras.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicables.

**4. Elaborar composiciones florales funerarias y conmemorativas aplicando las técnicas de montaje y los cánones artísticos específicos, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.**

- 4.1 Seleccionar los recipientes y bases con formas simbólicas en función del presupuesto aceptado y las preferencias de la clientela.
  - 4.2 Seleccionar las materias primas teniendo en cuenta la temporalidad, el color, la estética y las preferencias de la clientela.
  - 4.3 Preparar el material necesario para la elaboración de composiciones florales funerarias y conmemorativas en función de la técnica de ejecución que se va a emplear (pinchado, alambrado, atado, entre otros).
  - 4.4 Elegir el estilo, la forma, proporción, materiales y elementos vegetales de la composición floral funeraria o conmemorativa en función del destino, temporalidad y preferencia de la clientela.
  - 4.5 Elaborar composiciones florales funerarias o conmemorativas (corona, corazón, cruz, ramo, palma, entre otros).
  - 4.6 Elaborar dedicatorias en cintas y tarjetas con técnicas y sistemas establecidos para su rotulación o impresión comprobando que se cumplan las especificaciones de la clientela.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicables.

**5. Elaborar composiciones florales relacionadas con tradiciones, fiestas populares, actos religiosos y fechas especiales, aplicando las técnicas de montaje y los cánones artísticos específicos teniendo en cuenta las particularidades de cada evento, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.**

- 5.1 Analizar el carácter y naturaleza de las tradiciones, fiestas y onomásticas relevantes.
- 5.2 Analizar la demanda de la clientela, el presupuesto y la disponibilidad de materias primas y la ubicación final.
- 5.3 Elaborar composiciones y ornamentaciones alegóricas con las técnicas apropiadas.



- 5.4 Aplicar el estilo y la forma de la composición según la ocasión y la ubicación final.
  - 5.5 Elaborar composiciones florales alegóricas teniendo en cuenta color, proporción, forma y estilo compositivo.
  - 5.6 Elaborar la decoración de elementos tales como pasos religiosos, carrozas de desfiles, escenarios entre otros atendiendo a los bocetos realizados.
  - 5.7 Elaborar ornamentaciones y composiciones de adviento y navidad con las técnicas específicas.
  - 5.8 Efectuar trabajos de decoración y elementos de adorno y montaje de árboles de Navidad teniendo en cuenta las técnicas específicas, color y estilo compositivo.
  - 5.9 Instalar las ornamentaciones de grandes espacios con composiciones de Navidad con las técnicas específicas para cada una de ellas.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicables.

## **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 UC1469\_2: Realizar composiciones florales. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. *Elaboración de composiciones florales en recipientes y atadas en mano, empleando cualquier tipo de material vegetal y no vegetal.***

- Instalaciones, mobiliario y herramientas utilizados para la elaboración de composiciones florales en recipientes y atadas en mano: tipos, características y uso.
- Materias primas, materiales y soportes para la elaboración de composiciones florales en recipientes y atadas en mano: Tipos. Características de fabricación y de manipulación. Aplicaciones. Disponibilidad local y estacional.
- Composiciones florales:
  - Estilos compositivos.
  - Aplicación de color; proporción; textura; profundidad, agrupación, entre otros.
  - Técnicas de confección.

### **2. *Ejecución de proyectos de decoración con flores para realizar la ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas.***

- Instalaciones, mobiliario y herramientas: Tipos y características. Manejo. Mantenimiento.
- Materias primas y materiales: Tipos. Características de fabricación y de manipulación. Aplicaciones. Disponibilidad local y estacional.
- Bocetos y planos: tipos y características. Escalas.
- Ornamentación:
  - Estilos compositivos.
  - Aplicación de color; proporción; textura; profundidad, agrupación, entre otros.
  - Técnicas de confección.



### **3. Elaboración de composiciones nupciales.**

- Materiales empleados para la confección de composiciones nupciales: Tipos. Características de fabricación y de manipulación. Aplicaciones. Disponibilidad local y estacional.
- Criterios estéticos aplicables en la elaboración de composiciones nupciales: color, textura, proporción, entre otros.
- Criterios específicos para la confección de ramos de novia y composiciones nupciales: estilos, modas y tendencias en los tipos de bodas y sus elementos utilizados (indumentaria, coches, entre otros).
- Técnicas aplicables a la confección de ramos de novias y composiciones nupciales.

### **4. Elaboración de composiciones florales funerarias y conmemorativas.**

- Materiales empleados para la confección de composiciones funerarias y conmemorativas: Tipos. Características de fabricación y de manipulación. Aplicaciones. Disponibilidad local y estacional.
- Criterios estéticos aplicables en la elaboración de funerarias y conmemorativas: color, textura, proporción, entre otros.
- Criterios específicos para la confección de funerarias y conmemorativas: estilos, símbolos (corona, cruz, entre otros).
- Técnicas aplicables a la confección de funerarias y conmemorativas.

### **5. Elaboración de composiciones florales relacionadas con tradiciones, fiestas populares, actos religiosos y fechas especiales.**

- Materiales empleados para la confección de decoraciones con carácter local y onomástico: Tipos. Características de fabricación y de manipulación. Aplicaciones. Disponibilidad local y estacional.
- Criterios estéticos aplicables en la elaboración de decoraciones específicas: color, textura, proporción, entre otros.
- Criterios específicos para la confección decoraciones y trabajos de Navidad: estilos, modas y tendencias, tradiciones.
- Técnicas aplicables a la confección de trabajos navideños y decoración de árboles de Navidad.

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

- Denominación y disponibilidad de flores naturales, preservadas y artificiales.
- Normativa sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- Retirada y eliminación de residuos.
- Norma de calidad en el servicio.
- Secuencia y periodicidad de tareas: ordenación y distribución de materias primas y materiales.
- Control de calidad: estándares de calidad de productos de floristería.
- Normativa de consumo.
- Elaboración de informes, partes de trabajo de la actividad.
- Evaluación de los resultados obtenidos por el personal a su cargo.
- Resolución de conflictos internos y externos.
- Convenios para el comercio de flores y plantas.



### **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 con otros trabajadores y con su inmediato superior:
  - 1.1. Tratarlos con cortesía, respeto y discreción.
  - 1.2. Cumplir con el plan de trabajo previsto por la empresa.
  - 1.3. Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
  - 1.4. Mostrar un comportamiento responsable en el centro de trabajo.
  - 1.5. Interpretar y ejecutar con diligencia de las instrucciones recibidas.
  - 1.6. Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, según el protocolo establecido.
  - 1.7. Utilizar los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
  - 1.8. Adecuarse al ritmo de trabajo de la empresa.
  - 1.9. Coordinar el personal a su cargo para obtener los resultados establecidos por la empresa.
  
2. En relación a su puesto de trabajo, comportamiento personal y otros aspectos:
  - 2.1. Mantener el área de trabajo en orden y limpieza, así como los equipos, máquinas y herramientas utilizadas en las instalaciones de floristería.
  - 2.2. Manipular y tratar con cuidado el material y los equipos de la floristería.
  - 2.3. Cumplir las normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
  - 2.4. Actuar con método, orden y responsabilidad en la ejecución de tareas de mantenimiento y limpieza de las instalaciones, herramientas y utensilios.
  - 2.5. Repartir el tiempo de trabajo con eficacia, cumpliendo plazos establecidos y atendiendo a prioridades.
  - 2.6. Utilizar los recursos disponibles del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
  - 2.7. Cuidar el aspecto e higiene personal como profesional.
  - 2.8. Demostrar, a su nivel, cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la actividad.
  - 2.9. Utilizar prendas y medios de protección personales y colectivos.

### **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 UC1469\_2: Realizar composiciones florales 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 elaborar una de las principales composiciones florales, tales como composición en recipiente, ramo de mano, corona mortuoria o ramo de novia, con un presupuesto limitado, preparándola para su transporte y ubicación en un lugar determinado. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Determinar el estilo de la composición floral determinada.
2. Preparar los materiales, materias primas, complementos y soportes requeridos.
3. Elaborar la composición y realizar los acabados correspondientes al trabajo elegido.
4. Prepararla para su transporte y ubicación en un lugar determinado.

#### **Condiciones adicionales:**

- La comisión de evaluación decidirá el tipo de composición a elaborar en función de la disponibilidad de medios.
- Se le facilitará el material necesario para la elaboración de la composición floral.
- Se facilitará la información necesaria sobre su forma de transporte y ubicación final.
- Todos los elementos tendrán una valoración económica individual, lo más aproximada posible a su precio de mercado.



- A cada candidato se le asignará un presupuesto cerrado para ejecutar la acción de manera que deberá seleccionar aquellos elementos que se adapten en su conjunto al presupuesto disponible para realizar la composición.
- Se asignará un periodo de tiempo determinado en función del tiempo invertido por un 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>Determinación del estilo de la composición floral determinada.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adaptación a la demanda de la clientela.</li><li>- Adaptación al presupuesto determinado.</li><li>- Adaptación a la disponibilidad de materias primas y materiales.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Preparación de los materiales, materias primas, complementos y soportes requeridos.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección de los materiales, complementos y soportes requeridos para el trabajo floral.</li><li>- Selección de materias primas.</li><li>- Preparación de los materiales y materias primas.</li><li>- Selección de herramientas básicas necesarias.</li><li>- Manejo de las herramientas básicas para la preparación de las materias primas.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Elaboración de la composición y realización de los acabados correspondientes al estilo elegido.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicación de las técnicas de confección.</li><li>- Aplicación de los criterios estéticos como color, proporción, textura, entre otros.</li><li>- Secuencia de trabajo en la realización de la composición.</li><li>- Manejo de las herramientas.</li><li>- Aplicación de los acabados correspondientes.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adaptación al presupuesto establecido.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i></p>
<i>Preparación de la composición floral para su transporte.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección de los materiales para los envoltorios.</li><li>- Selección de los medios de embalaje.</li><li>- Acondicionamiento de las composiciones según su destino y horario de entrega.</li><li>- Cumplimentación de los formularios de entrega.</li></ul> <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 profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>
<i>Aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tratamiento de residuos generados.</li><li>- Uso correcto de los equipos de protección individual (EPIs).</li><li>- Cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales específico.</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>Los materiales, complementos y soportes seleccionados son los requeridos para efectuar el trabajo floral. Las materias primas seleccionadas son las indicadas para la elaboración del trabajo floral. Las herramientas básicas seleccionadas son las necesarias y las maneja con destreza y seguridad. Los materiales vegetales y materias primas se preparan con el cuidado necesario y con decisión. En el desarrollo del proceso no descuida ningún aspecto.</i></p>
3	<p><i>Los materiales, complementos y soportes seleccionados son los requeridos para efectuar el trabajo floral. Las materias primas seleccionadas son en su mayoría las indicadas para la elaboración del trabajo floral. Las herramientas básicas seleccionadas son las necesarias y las maneja con suficiente habilidad. Los materiales vegetales y materias primas se preparan con el cuidado necesario pero sin la suficiente decisión. En el proceso descuida aspectos secundarios, como la secuenciación del trabajo o la selección de las herramientas que no afectan el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Los materiales, complementos y soportes seleccionados no son todos los requeridos para efectuar el trabajo floral. La mayor parte de las materias primas seleccionadas son las indicadas para la elaboración del trabajo floral. Las herramientas básicas seleccionadas no son todas las necesarias y las maneja solo con cierta habilidad. Los materiales vegetales y materias primas se preparan sin el cuidado y decisión necesarios. Durante el proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i></p>





1	<i>Los materiales, complementos y soportes seleccionados no son los requeridos para efectuar el trabajo floral. La mayor parte de las materias primas seleccionadas no son las indicadas para la elaboración del trabajo floral. Las herramientas básicas seleccionadas son parte de las necesarias y las maneja sin habilidad. Los materiales vegetales y materias primas se preparan sin el cuidado necesario, y comete errores que afectan el resultado final.</i>
---	---

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

### Escala B

4	<i>Las técnicas de confección aplicadas son las más apropiadas al tipo de composición. Los criterios estéticos aplicados se ajustan en su totalidad a lo demandado por la clientela. La secuenciación del trabajo al realizar la composición es precisa. Las herramientas las maneja con destreza y seguridad. Los acabados aplicados a cada trabajo floral son los idóneos. La composición se ajusta completamente al presupuesto establecido.</i>
3	<i>Las técnicas de confección aplicadas son apropiadas al tipo de composición. Los criterios estéticos aplicados se ajustan en su mayoría a lo demandado por la clientela. La secuenciación del trabajo al realizar la composición es la conveniente. Las herramientas las maneja con suficiente habilidad. Los acabados aplicados a cada trabajo floral se adaptan a lo exigido. El presupuesto final se desvía en un máximo del 15% sobre el establecido. En el proceso descuida aspectos secundarios que no afectan el resultado final.</i>
2	<i>No todas las técnicas de confección aplicadas son apropiadas al tipo de composición. Los criterios estéticos aplicados se ajustan en su mayor parte a lo demandado por la clientela. La secuenciación del trabajo al realizar la composición es adecuada. Las herramientas las maneja solo con cierta habilidad. Los acabados aplicados a cada trabajo floral no se adaptan en su totalidad a lo exigido. El presupuesto final se desvía más de un 20% sobre el establecido. Durante el proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i>
1	<i>No todas las técnicas de confección aplicadas son las más apropiadas al tipo de composición. Los criterios estéticos no se ajustan a lo demandado por la clientela. La secuenciación del trabajo al realizar la composición es incorrecta. Las herramientas las maneja sin habilidad. Los acabados aplicados a cada trabajo floral no se adaptan en su totalidad a lo exigido. El presupuesto final se desvía más de un 30% sobre el establecido.</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



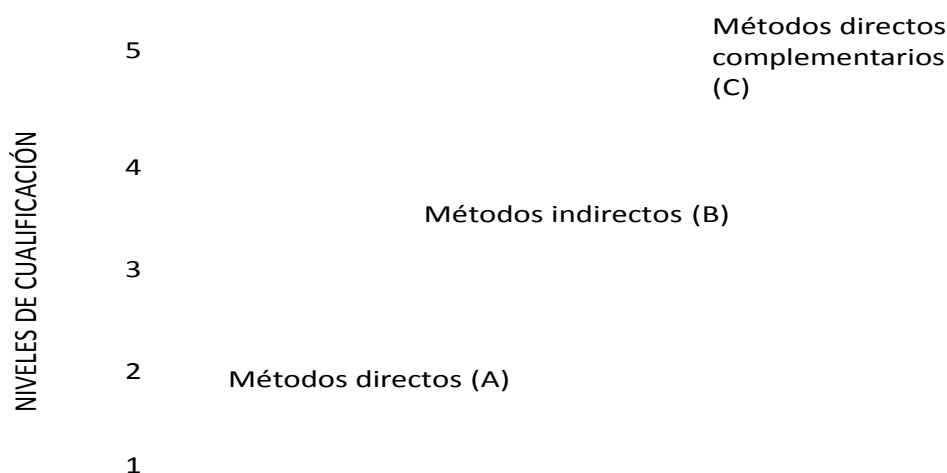


fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

## 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).





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 realización de composiciones florales 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 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) Se valorará la preservación del medio ambiente en el manejo de materias



primas y materiales, los residuos generados y las prácticas medioambientales que dispensa el evaluado durante el desarrollo de la situación profesional de evaluación.

- i) Puede ocurrir que el/la candidata/a haya adquirido su competencia en empresas con división del trabajo por especialidades y haya podido trabajar sólo en alguno de los actividades profesionales. En este caso habrá que tener pruebas suficientes para inferir que el/la candidata/a tiene una visión global de las diferentes partes de los procesos de trabajo y las habilidades necesarias en aquellas partes sobre las que puedan existir mayores dudas.



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

**“UC1470\_2: Realizar composiciones con plantas”**

### **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA**

**Código: AGA457\_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 UC1470\_2: Realizar composiciones con plantas.

### 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 realización de composiciones con plantas, y que se indican a continuación:

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

- 1. Elaborar composiciones con plantas naturales para su venta, empleando cualquier tipo de material vegetal y no vegetal, aplicando las técnicas de montaje y los cánones artísticos específicos, y cumpliendo***



**las normas de prevención de riegos laborales y de protección del medio ambiente.**

- 1.1 Seleccionar los soportes, recipientes, bases y estructuras en función de la composición a realizar.
  - 1.2 Preparar y/o mandar a preparar al personal que corresponda los soportes, recipientes, bases y estructuras aplicando las técnicas de montaje específico.
  - 1.3 Elegir la especie y variedad de las plantas en función de su forma, tipo de desarrollo, textura, color, proporción, requisitos fisiológicos similares y características de la composición, así como según su ubicación y destino.
  - 1.4 Seleccionar la cantidad y calidad de las plantas y elementos naturales o artificiales en función de las características y presupuesto del trabajo.
  - 1.5 Seleccionar el sustrato y el drenaje para la composición según las necesidades y características de las plantas.
  - 1.6 Elaborar las composiciones aplicando la técnica apropiada y específica para cada una de ellas.
  - 1.7 Empaquetar las composiciones con plantas con criterios estéticos y precisión técnica.
  - 1.8 Envolver plantas individuales aplicando las técnicas apropiadas.
  - 1.9 Acondicionar las composiciones con plantas para su presentación según criterios estéticos y precisión técnica.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riegos laborales y de protección del medio ambiente aplicables.

**2. Elaborar composiciones con plantas preservadas y/o artificiales, empleando cualquier tipo de material vegetal y no vegetal, aplicando las técnicas de montaje y los cánones artísticos específicos, y cumpliendo las normas de prevención de riegos laborales y de protección del medio ambiente.**

- 2.1 Seleccionar los soportes, recipientes, bases y estructuras en función de la composición.
  - 2.2 Preparar/mandar preparar al personal que corresponda los soportes, recipientes, bases y estructuras aplicando las técnicas de montaje específicas.
  - 2.3 Seleccionar las plantas y elementos naturales o artificiales en cantidad y calidad en función de las características y presupuesto del trabajo.
  - 2.4 Seleccionar la técnica de realización en función de las características de la composición.
  - 2.5 Elaborar la composición especificada con plantas preservadas y/o artificiales.
  - 2.6 Revisar las composiciones con plantas preservadas y/o artificiales comprobando que se ajustan a los criterios de calidad establecidos por la empresa.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riegos laborales y de protección del medio ambiente aplicables.

**3. Ejecutar proyectos de decoración con plantas naturales y/o artificiales para realizar la ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas, aplicando las técnicas establecidas, y cumpliendo las normas de prevención de riegos laborales y de protección del medio ambiente.**



- 3.1 Determinar las dimensiones y estilo arquitectónico de las salas o espacios a decorar.
  - 3.2 Interpretar los bocetos y/o planos del proyecto de decoración establecido.
  - 3.3 Ubicar las composiciones con plantas que forman parte de un proyecto decorativo coordinado por el personal de nivel superior.
  - 3.4 Elaborar las composiciones con plantas “in situ” participando en un equipo de trabajo.
  - 3.5 Elaborar las composiciones de plantas para grandes espacios con las técnicas de instalación específicas para montajes de grandes proporciones.
  - 3.6 Elaborar la ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas, que no requieran proyecto teniendo en cuenta la disponibilidad de materias primas, época del año, demanda y finalidad de la decoración.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicables.

**4. Asesorar técnicamente al público sobre características, necesidades y mantenimiento de las plantas naturales, preservadas o artificiales para su óptimo desarrollo y conservación, incidiendo en la normativa sobre aplicación de productos fitosanitarios y de protección del medio ambiente.**

- 4.1 Informar sobre el origen, nombres científicos y comunes de las diferentes especies y variedades de plantas naturales.
  - 4.2 Orientar sobre la disponibilidad en el mercado de las diferentes especies y variedades de plantas naturales.
  - 4.3 Explicar los cuidados básicos de las diferentes especies y variedades de plantas naturales.
  - 4.4 Informar sobre los requerimientos fisiológicos y ambientales de las plantas naturales y de las composiciones.
  - 4.5 Identificar las plagas y enfermedades más comunes.
  - 4.6 Informar sobre utilización de los productos fitosanitarios y abonos permitidos en floristería teniendo en cuenta cantidades y lugares de aplicación, según los protocolos establecidos.
  - 4.7 Asesorar sobre los cuidados actuales y futuros de plantas preservadas y/o artificiales.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicables.

**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 UC1470\_2: Realizar composiciones con plantas. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. *Elaboración de composiciones con plantas naturales para su venta, empleando cualquier tipo de material vegetal y no vegetal.***





- Instalaciones, mobiliario y herramientas utilizados en elaboración de composiciones con plantas naturales: tipos, características y uso.
- Materias primas, materiales y soportes utilizados en elaboración de composiciones con plantas naturales: Tipos. Características de fabricación y de manipulación. Aplicaciones. Disponibilidad local y estacional.
- Composiciones con plantas naturales:
  - Estilos compositivos.
  - Aplicación de color; proporción; textura; profundidad, agrupación, entre otros.
  - Técnicas de elaboración.

## **2. Elaboración de composiciones con plantas preservadas y/o artificiales, empleando cualquier tipo de material vegetal y no vegetal.**

- Instalaciones, mobiliario y herramientas utilizados en elaboración de composiciones con plantas preservadas y/o artificiales: tipos, características y uso.
- Materias primas, materiales y soportes utilizados en elaboración de composiciones con plantas preservadas y/o artificiales: Tipos. Características de fabricación y de manipulación. Aplicaciones. Disponibilidad.
- Composiciones con plantas preservadas y/o artificiales:
  - Estilos compositivos.
  - Aplicación de color; proporción; textura; profundidad, agrupación, entre otros.
  - Técnicas de elaboración.

## **3. Ejecución de proyectos de decoración con plantas naturales y/o artificiales, para realizar la ornamentación de grandes espacios y estancias determinadas.**

- Instalaciones, mobiliario y herramientas utilizados para realizar la ornamentación de grandes espacios y estancias: tipos, características y uso.
- Materias primas, materiales y soportes utilizados para realizar la ornamentación de grandes espacios y estancias: Tipos. Características de fabricación y de manipulación. Aplicaciones. Disponibilidad local y estacional.
- Ornamentación de grandes espacios y estancias:
  - Estilos compositivos.
  - Aplicación de color; proporción; textura; profundidad, agrupación, entre otros.
  - Técnicas de elaboración.

## **4. Asesoramiento al público sobre características, necesidades y mantenimiento de las plantas naturales, preservadas o artificiales para su óptimo desarrollo y conservación.**

- Instalaciones, mobiliario necesarios para el mantenimiento de las plantas naturales, preservadas o artificiales para su óptimo desarrollo y conservación: tipos, características y uso
- Mantenimiento de plantas naturales, preservadas y artificiales:
  - Cuidado básicos.
  - Plagas y enfermedades. Reconocimiento.
  - Productos fitosanitarios permitidos en floristería. Tipos. Características. Aplicación. Normativa.
  - Abonos permitidos en floristería. Tipos. Características. Aplicación. Normativa.



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

- Denominación y disponibilidad de plantas naturales, preservadas y artificiales.
- Normativa sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- Retirada y eliminación de residuos.
- Norma de calidad en el servicio.
- Secuencia y periodicidad de tareas: ordenación y distribución de materias primas y materiales.
- Control de calidad: estándares de calidad de productos de floristería.
- Normativa de consumo.
- Elaboración de informes, partes de trabajo de la actividad.
- Evaluación de los resultados obtenidos por el personal a su cargo.
- Resolución de conflictos internos y externos.
- Convenios para el comercio de flores y plantas.

### **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 con otros trabajadores y con su inmediato superior:**

- 1.1. Tratarlos con cortesía, respeto y discreción.
- 1.2. Cumplir con el plan de trabajo previsto por la empresa.
- 1.3. Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- 1.4. Mostrar un comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- 1.5. Interpretar y ejecutar con diligencia de las instrucciones recibidas.
- 1.6. Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, según el protocolo establecido.
- 1.7. Utilizar los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- 1.8. Adecuarse al ritmo de trabajo de la empresa.
- 1.9. Coordinar el personal a su cargo para obtener los resultados establecidos por la empresa.

#### **2. En relación a su puesto de trabajo, comportamiento personal y otros aspectos:**

- 2.1. Mantener el área de trabajo en orden y limpieza, así como los equipos, máquinas y herramientas utilizadas en las instalaciones de floristería.
- 2.2. Manipular y tratar con cuidado el material y los equipos de la floristería.
- 2.3. Cumplir las normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
- 2.4. Actuar con método, orden y responsabilidad en la ejecución de tareas de mantenimiento y limpieza de las instalaciones, herramientas y utensilios.
- 2.5. Repartir el tiempo de trabajo con eficacia, cumpliendo plazos establecidos y atendiendo a prioridades.
- 2.6. Utilizar los recursos disponibles del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 2.7. Cuidar el aspecto e higiene personal como profesional.
- 2.8. Demostrar, a su nivel, cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la actividad.



2.9. Utilizar prendas y medios de protección personales y colectivos.

## **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 UC1470\_2: Realizar composiciones con plantas 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 elaborar una composición con plantas naturales, adaptada a un determinado espacio y condiciones ambientales, eligiendo los materiales y materias primas necesarios, y asesorando sobre el cuidado de la misma. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Examinar un espacio concreto y analizar las condiciones ambientales (temperatura, humedad, iluminación) para determinar los parámetros condicionantes de la composición.
2. Seleccionar las plantas naturales indicadas para las condiciones ambientales y uso del espacio, así como los recipientes apropiados.
3. Determinar el sustrato para las plantas naturales elegidas.
4. Elaborar la composición con plantas naturales con su correspondiente terminación de riego y limpieza.



5. Asesorar sobre los cuidados y mantenimiento de la composición realizada.

**Condiciones adicionales:**

- La comisión de evaluación decidirá el tipo de composición a elaborar, en función de la disponibilidad de medios.
- Se le facilitará el material necesario para la elaboración de la composición floral.
- Se facilitará la información necesaria sobre su forma de transporte y ubicación final.
- Se asignará un periodo de tiempo determinado en función del tiempo invertido por un 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>Examen del espacio, análisis de las condiciones ambientales y determinación de los parámetros condicionantes de la composición.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Medición de la temperatura, humedad e iluminación del espacio.</li><li>- Determinación de las dimensiones del espacio disponibles.</li><li>- Especificación de la altura y volumen de la composición.</li><li>- Aplicación de los conceptos de proporción.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Selección de las plantas naturales y recipiente.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adecuación de las plantas a las condiciones ambientales del espacio.</li><li>- Adecuación de las plantas al uso del espacio.</li><li>- Adaptación de las plantas a la altura y volumen de la composición.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adaptación del recipiente a la dimensión y tipo de la composición.</li><li>- Adaptación del recipiente a las plantas..</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Determinación del sustrato y el drenaje.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adaptación a las plantas elegidas.</li><li>- Adaptación a los recipientes elegidos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Elaboración de una composición con plantas naturales con su correspondiente terminación de riego y limpieza.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Preparación del recipiente con el sustrato.</li><li>- Eliminación de las macetas de cultivo.</li><li>- Plantación en el recipiente.</li><li>- Aplicación los criterios estéticos y proporción.</li><li>- Limpieza de las hojas de las plantas naturales.</li><li>- Medios y dosis de riego utilizados.</li><li>- Destreza en la aplicación de las técnicas y en la secuenciación de la confección de la composición.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Asesoramiento sobre los cuidados y mantenimiento de la composición realizada.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Determinación de los cuidados en función de las plantas seleccionadas.</li><li>- Determinación del método, dosis y frecuencia de riego.</li><li>- Determinación del tipo, frecuencia y dosis de abonado.</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 un profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>
<i>Aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tratamiento de residuos generados</li><li>- Uso correcto de los equipos de protección individual (EPIs)</li><li>- Cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales específico.</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>El sustrato se incorpora en el recipiente en la forma y cantidad idóneas. Las macetas de cultivo se retiran sin romper el cepellón. El trasplante se efectúa con destreza, aplicando la técnica precisa, así como criterios estéticos y de proporción en la distribución de las plantas. La limpieza del recipiente y de las hojas de las plantas se realiza con minuciosidad. Aplica los métodos y dosis de riego apropiados. En el desarrollo del proceso no descuida ningún aspecto.</i></p>
3	<p><i>El sustrato se incorpora en el recipiente en la forma y cantidad convenientes. Las macetas de cultivo se retiran sin romper la mayoría de los cepellones. El trasplante se efectúa con suficiente habilidad, aplicando la técnica conveniente, así como criterios estéticos y de proporción en la distribución de las plantas. La limpieza del recipiente y de las hojas de las plantas se realiza en su mayor parte. Aplica los métodos y dosis de riego. Durante el proceso descuida aspectos secundarios, como son la secuenciación del trabajo o la destreza en el manejo de herramientas, que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>El sustrato se incorpora en el recipiente en la forma y cantidad convenientes. Las macetas de cultivo se retiran rompiendo buena parte de los cepellones. El trasplante se efectúa con cierta habilidad, pero sin aplicar la técnica conveniente y descuidando criterios estéticos y de proporción en la distribución de las plantas. La limpieza del recipiente y de las hojas de las plantas se realiza en su mayor parte. Aplica los debidos métodos y dosis de riego. Durante el proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i></p>
1	<p><i>El sustrato se incorpora en el recipiente en la forma y cantidad indebidas. Las macetas de cultivo se retiran rompiendo buena parte de los cepellones. El trasplante se efectúa sin habilidad, sin aplicar la técnica conveniente y descuidando criterios estéticos y de proporción en la distribución de las plantas. La limpieza del recipiente y de las hojas de las plantas no se realiza en su totalidad. Aplica métodos y dosis de riego incorrectos.</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>Determina con precisión los cuidados a dispensar a la composición en función de las plantas utilizadas. Establece con exactitud el método, dosis y frecuencia de riego. Establece con rigor el tipo, dosis y frecuencia de abonado. Comunica con detalle la aplicación de las técnicas de mantenimiento de las plantas ajustándose a las especificaciones del supuesto planteado. En el desarrollo del proceso no descuida ningún aspecto.</i></p>
3	<p><i>Determina los cuidados a dispensar a la composición en función de las plantas utilizadas. Establece el método, dosis y frecuencia de riego. Establece el tipo, dosis y frecuencia de abonado. Comunica con suficiente pormenorización la aplicación de las técnicas de mantenimiento de las plantas ajustándose a las especificaciones del supuesto planteado. En el desarrollo del proceso no descuida ningún aspecto. Durante proceso descuida aspectos secundarios, como son la secuenciación del trabajo o la destreza en el manejo de herramientas, que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Omite alguno de los cuidados a dispensar a la composición en función de las plantas utilizadas. Establece aproximadamente el método, dosis y frecuencia de riego. Establece con inexactitud</i></p>



1	<i>el tipo, dosis y frecuencia de abonado. Comunica de forma imprecisa la aplicación de las técnicas de mantenimiento de las plantas ajustándose a las especificaciones del supuesto planteado. Durante el proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i>
	<i>No determina todos los cuidados a dispensar a la composición en función de las plantas utilizadas. Establece de forma errónea el método, dosis y frecuencia de riego. Establece con inexactitud el tipo, dosis y frecuencia de abonado. Comunica de forma imprecisa la aplicación de las técnicas de mantenimiento de las plantas ajustándose a las especificaciones del supuesto planteado. Durante el proceso descuida aspectos importantes que repercuten en el resultado final.</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.

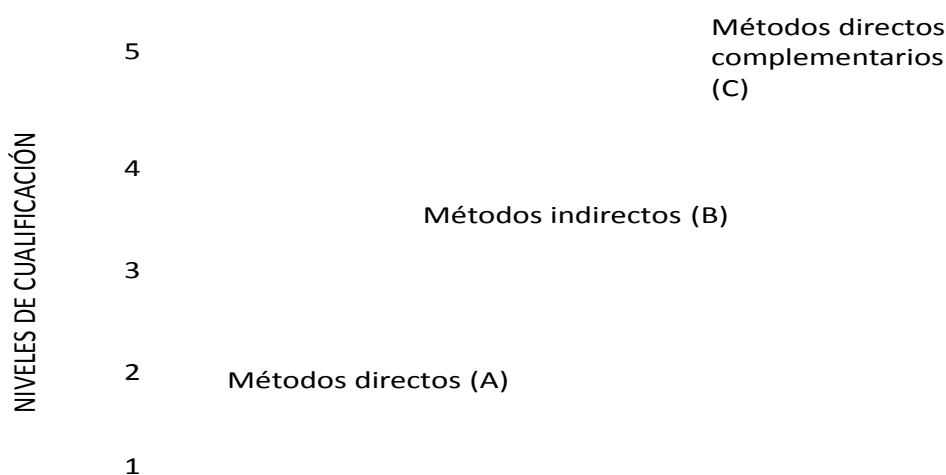
### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 realización de composiciones con plantas 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 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 comuniquen 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) Se valorará la preservación del medio ambiente en el manejo de materias primas y materiales, los residuos generados y las prácticas medioambientales que dispensa el evaluado durante el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
- i) Puede ocurrir que el/la candidato/a haya adquirido su competencia en empresas con división del trabajo por especialidades y haya podido trabajar sólo en alguna de las actividades profesionales. En este caso habrá que tener pruebas suficientes para inferir que el/la candidata/a tiene una visión global de las diferentes partes de los procesos de trabajo y las habilidades necesarias en aquellas partes sobre las que puedan existir mayores dudas.



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

**“UC1471\_2: Vender e informar sobre productos y servicios de floristería”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA**

**Código: AGA457\_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 UC1471\_2: Vender e informar sobre productos y servicios 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 principales y secundarias que intervienen en la venta e información sobre productos y servicios de floristería, y que se indican a continuación:

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

- 1. Informar a la clientela sobre los productos y servicios ofertados en la floristería para satisfacer sus necesidades, aplicando las técnicas requeridas y los criterios establecidos por la dirección de la empresa.***



- 1.1 Atender al público ofreciendo una información clara y precisa.
- 1.2 Identificar las necesidades de la clientela, utilizando técnicas precisas.
- 1.3 Informar sobre los productos y servicios disponibles que mejor se ajusten a los requerimientos de la clientela.
- 1.4 Recomendar alternativas de compra utilizando las técnicas precisas para ajustarse a los requerimientos del cliente.
- 1.5 Manejar medios auxiliares de venta, tales como catálogos de cualquier clase y soporte demostrando conocimiento de su contenido.
- 1.6 Informar sobre las condiciones de venta y alternativas disponibles en los encargos realizados de forma presencial o no, cerrando la operación en función de sus características.
- 1.7 Verificar el estado de las etiquetas, carteles, rótulos y demás materiales de apoyo para que se respete la normativa legal.

## **2. Vender los productos y servicios disponibles a través de los diferentes canales de comercialización teniendo en cuenta los planes de actuación y objetivos de la empresa.**

- 2.1 Cuidar la imagen personal en aspectos relacionados con el vestuario y la presencia física.
- 2.2 Cuidar la expresión oral y escrita y el tratamiento protocolario cumpliendo con las normas internas de la empresa establecidas al efecto.
- 2.3 Calcular los precios de los productos y/o servicios ofertados por la empresa teniendo en cuenta las variables que forman el precio final y los criterios marcados por la dirección.
- 2.4 Tramitar los encargos para enviar a otra localidad a la que no se sirva desde el propio establecimiento, siguiendo las pautas de la dirección y la normativa de las empresas de tramitación floral.
- 2.5 Informar a la clientela de los procedimientos empleados para servir los pedidos de otras localidades.
- 2.6 Anotar los encargos recibidos a través de cualquier canal comercial en el formulario correspondiente consignando los datos necesarios.
- 2.7 Enviar una copia de los formularios a la clientela.
- 2.8 Tramitar el original del formulario de encargo, al taller o al personal de categoría superior, teniendo en cuenta la fecha de entrega y el tipo de encargo.
- 2.9 Ejecutar las operaciones de cobro con los medios que la empresa tenga habilitados, garantizando su fiabilidad, seguridad, exactitud y proporcionando los documentos acreditativos de la compra.
- 2.10 Efectuar el arqueo y cierre de caja en ausencia del personal de categoría superior, cuadrando la caja y remitiendo los documentos y comprobantes a la persona responsable de la contabilidad.
- 2.11 Controlar las operaciones de venta realizadas por el personal a su cargo ajustándose a los parámetros marcados por la dirección.
- 2.12 Recurrir al personal de categoría superior cuando el tipo de servicio solicitado u operación que se va a realizar sobrepasa las competencias asignadas.

## **3. Efectuar el seguimiento de la clientela y la atención a sugerencias, quejas y reclamaciones según los procedimientos establecidos para fidelizar clientes y mejorar la imagen de calidad de la empresa.**

- 3.1 Efectuar el proceso de seguimiento postventa del cliente siguiendo los canales establecidos por la empresa.



- 3.2 Mantener contacto con el cliente en fechas señaladas (onomástica, cumpleaños, aniversarios, entre otros), utilizando las herramientas de gestión de clientes y los medios y cauces de comunicación previstos por la empresa.
- 3.3 Gestionar quejas, reclamaciones o sugerencias recabando amablemente la información necesaria de la persona interesada.
- 3.4 Responder a la persona que realiza una reclamación de forma inmediata, tratando de evitar demoras innecesarias.
- 3.5 Atender quejas o reclamaciones adoptando una actitud positiva y segura, mostrando interés, facilitando el acuerdo y aplicando los criterios que la empresa tenga establecidos.
- 3.6 Aplicar las normas legales y derechos de los consumidores en las quejas o reclamaciones planteadas por los clientes siguiendo el procedimiento establecido por la empresa.

## **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 UC1471\_2: Vender e informar sobre productos y servicios de floristería. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. Información a la clientela sobre los productos y servicios ofertados en la floristería para satisfacer sus necesidades.***

- Atención al cliente: Normas de comportamiento.
- Clases de cliente: tipología y características.
- Situaciones especiales de venta: horas punta, clientela tardía, atención a grupos de clientela.
- Catálogos: Tipos, usos y fines.
- Listas de precios: precios brutos y netos.
- Normativa de calidad.
- Normativa de consumo.

### ***2. Venta de productos y servicios disponibles a través de los diferentes canales de comercialización.***

- Técnicas de venta.
- Libros de caja.
- Entradas y Salidas.
- Ingresos y Gastos. Cobros y Pagos.
- El arqueo parcial y total. Cierre de caja.
- Tasas y comisiones. Impuestos: tipos de IVA, IGIC.
- Empresas de transmisión floral: Tipos y características.
- Formularios: usos y aplicaciones de albaranes, notas de pedido, facturas, formularios de encargos de empresas de transmisión floral.

### ***3. Seguimiento de clientes y atención a sugerencias, quejas y reclamaciones.***

- Control de satisfacción de la clientela.



- Causas y tratamientos de reclamaciones.
- Hojas de reclamaciones oficiales: uso y características

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

- Tipos de formularios: pedidos presenciales, telefónicos.
- Relaciones con la clientela: normas de protocolo.
- Imagen personal: vestimenta y expresión oral.
- Convenios para el comercio de flores y plantas.
- Normativa sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- Normativa de comercio.
- Normativa de consumo.
- Legislación aplicable a la actividad.

**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 con otros trabajadores y con su inmediato superior:**

- 1.1. Tratarlos con cortesía, respeto y discreción.
- 1.2. Cumplir con el plan de trabajo previsto por la empresa.
- 1.3. Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- 1.4. Mostrar un comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- 1.5. Interpretar y ejecutar con diligencia de las instrucciones recibidas.
- 1.6. Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, según el protocolo establecido.
- 1.7. Utilizar los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- 1.8. Adecuarse al ritmo de trabajo de la empresa.
- 1.9. Coordinar el personal a su cargo para obtener los resultados establecidos por la empresa.

**2. En relación a su puesto de trabajo, comportamiento personal y otros aspectos:**

- 2.1. Mantener el área de trabajo en orden y limpieza, así como los equipos, máquinas y herramientas utilizadas en las instalaciones de floristería.
- 2.2. Manipular y tratar con cuidado el material y los equipos de la floristería.
- 2.3. Cumplir las normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
- 2.4. Actuar con método, orden y responsabilidad en la ejecución de tareas de mantenimiento y limpieza de las instalaciones, herramientas y utensilios.
- 2.5. Repartir el tiempo de trabajo con eficacia, cumpliendo plazos establecidos y atendiendo a prioridades.
- 2.6. Utilizar los recursos disponibles del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 2.7. Cuidar el aspecto e higiene personal como profesional.
- 2.8. Demostrar, a su nivel, cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la actividad.
- 2.9. Utilizar prendas y medios de protección personales y colectivos.



## 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 UC1471\_2: Vender e informar sobre productos y servicios 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 ejecutar las operaciones de atención al cliente y venta en una empresa de floristería considerada de tipo medio en el sector, identificando sus necesidades, informándole sobre los productos y servicios disponibles y proponiéndole alternativas de compra. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender un encargo presencial, utilizando catálogos digitales y aplicando las técnicas de venta adecuadas para cerrar la operación, a partir de la información documental que se facilite.
2. Gestionar el pedido mediante la generación de los formularios correspondientes.
3. Realizar el cálculo del importe final del producto solicitado, efectuando las operaciones de cobro oportunas.





4. Emitir los correspondientes justificantes de la operación.

**Condiciones adicionales:**

- Se facilitarán procedimientos de trabajo que establezcan las pautas de gestión normalizadas en las empresas de tipo medio en el sector, atendiendo a las características específicas de la situación profesional planteada (decoración de una boda, evento, composición, etc.).
- Se proporcionarán los medios, documentación y/o ayudas técnicas precisas para la realización de esta situación profesional de evaluación.
- Se dispondrá de diversos medios de cobro y pago así como de sus correspondientes justificantes.
- Se dispondrá de los equipos de trabajo necesarios para que el candidato/a pueda desarrollar la situación profesional prevista, siempre teniendo en cuenta los utilizados en el sector.

**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>Atención y determinación de las necesidades al cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicación de los requisitos de atención al cliente (cortesía, credibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, etc.).</li><li>- Utilización de técnicas escucha activa.</li><li>- Asesoramiento sobre los productos y/o servicios que mejor satisface sus necesidades.</li><li>- Propuesta de alternativas de compra.</li><li>- Utilización de catálogos digitales.</li><li>- Resolución de dudas y objeciones planteadas por el cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en</i></p>



	<i>la escala A.</i>
<i>Gestión del pedido y cálculo del importe.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumplimentación del formulario de pedido.</li><li>- Factores que intervienen en el cálculo del importe.</li><li>- Procedimiento a seguir en la recogida de datos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i></p>
<i>Realización del cobro de la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumplimiento del procedimiento de cobro facilitado.</li><li>- Ejecución de las comprobaciones de seguridad en el pago atendiendo al medio utilizado por el cliente.</li><li>- Emisión de justificantes de la operación cobro.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Utilización de los equipos de trabajo y medios técnicos y/o documentales.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manejo de los equipos y medios técnicos con la solvencia requerida.</li><li>- Consulta de la documentación requerida en la ejecución de las actividades.</li></ul> <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 profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>
<i>Aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tratamiento de residuos generados.</li><li>- Uso correcto de los equipos de protección individual (EPIs).</li><li>- Cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales específico.</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>Atiende al cliente con cortesía, credibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, etc., y aplica técnicas de escucha activa. Asesora de forma óptima al cliente sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen sus necesidades, proponiendo alternativas de compra. Utiliza con eficacia los catálogos digitales. Resuelve convenientemente todas las dudas, aclaraciones y objeciones planteadas en la situación de venta. En el desarrollo del proceso no descuida ningún aspecto.</i></p>
3	<p><i>Atiende al cliente con la suficiente cortesía, credibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, etc., y aplica técnicas de escucha activa. Asesora al cliente sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen sus necesidades, proponiendo alternativas de compra. Utiliza los catálogos digitales. No resuelve convenientemente todas las dudas,</i></p>



	<i>aclaraciones y objeciones planteadas en la situación de venta. Durante el proceso descuida aspectos secundarios que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Atiende al cliente sin emplear la suficiente cortesía, credibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, etc., y no utiliza técnicas de escucha activa. No asesora al cliente sobre todos aquellos productos y/o servicios que mejor pueden satisfacer sus necesidades. Utiliza los catálogos digitales. No resuelve parte de las dudas, aclaraciones y objeciones planteadas en la situación de venta. Durante el proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i>
1	<i>No atiende al cliente con cortesía, credibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, etc., ni utiliza técnicas de escucha activa. No asesora al cliente sobre todos aquellos productos y/o servicios que mejor pueden satisfacer sus necesidades. Utiliza de manera inapropiada los catálogos digitales. No resuelve buena parte de las dudas, aclaraciones y objeciones planteadas en la situación de venta.</i>

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

### Escala B

4	<i>Cumplimenta minuciosamente el formulario de pedido con todos los datos necesarios para garantizar su correcta ejecución. Calcula con exactitud el importe total del pedido teniendo en cuenta todas las variables que intervienen en función del trabajo solicitado. Recoge todos los datos con precisión y siguiendo el procedimiento establecido. En el desarrollo del proceso no descuida ningún aspecto.</i>
3	<i>Cumplimenta el formulario de pedido con los datos necesarios para garantizar su correcta ejecución. Calcula con exactitud el importe total del pedido teniendo en cuenta todas las variables que intervienen en función del trabajo solicitado. Recoge todos los datos siguiendo el procedimiento establecido. En el proceso descuida aspectos secundarios, como la secuenciación del trabajo o la omisión de algún dato, que no afectan el resultado final.</i>
2	<i>Cumplimenta el formulario de pedido pero no consigna todos los datos necesarios para garantizar la correcta ejecución del pedido. Calcula el importe total del pedido sin tener en cuenta alguna de las variables que intervienen en función del trabajo solicitado, lo que repercute en el resultado final.</i>
1	<i>Cumplimenta de forma incompleta el formulario de pedido, no consignando todos los datos necesarios para garantizar la correcta ejecución del pedido. Calcula con error el importe total del pedido sin tener en cuenta parte de las variables que intervienen en función del trabajo solicitado, lo que repercute en el resultado final.</i>

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



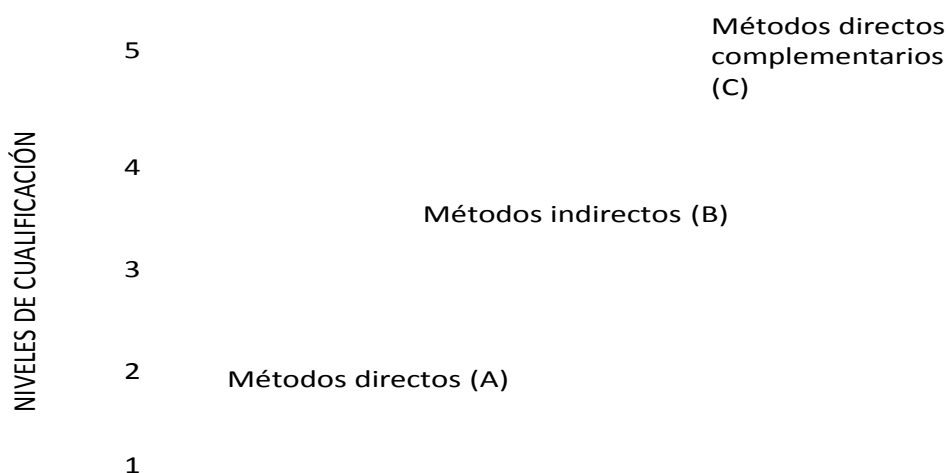
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 venta e información sobre productos y servicios 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 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) Se deberá comprobar que las actividades se desarrollan cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.
- i) Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias. Para ello se recomienda proponer situaciones similares a las siguientes:
  - En la operativa de cobro con tarjeta se podrá facilitar un documento de identificación que no coincida con la titularidad de la tarjeta.
  - En la entrega de la documentación acreditativa del pago: omitir algún documento necesario para el desarrollo de la actividad, como por ejemplo entregar formulario de recibo pero no de factura.
  - Para comprobar la capacidad de respuesta ante contingencias planteadas por el cliente se podrá considerar posibles incidencias que afecten al desarrollo de la situación profesional de evaluación: actitud negativa y hostil del cliente, cambio constante de opinión del cliente, preguntas constantes sobre el producto ofrecido.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA

**Alambrar (tallos):** Sustituir, reforzar o guiar tallos con alambres específicos para floristería utilizando medidas correspondientes al peso y tamaño de los materiales vegetales o técnicas de introducción del alambre en el interior del tallo y de guía exterior.

**Albarán de entrega:** Documento que acredita la entrega de un producto o la prestación de un servicio.

**Catálogos y manuales:** Herramientas de consulta para orientar al cliente en sus necesidades u ampliar información.

**Condiciones de venta:** Cláusulas que regulan las condiciones de las operaciones de venta previendo todos los aspectos de la relación entre la empresa y el cliente.

**Empresas de transmisión floral:** Empresas que facilitan la entrega de productos en localidades distintas a la de la empresa.

**Encargo presencial:** Pedido realizado por el cliente en el establecimiento.

**Esponja:** Material sintético que permite la retención de agua y la introducción de tallos de materiales naturales. Si tiene estructura dura no permite la retención de agua y es apto para la introducción de tallos de flores secas y artificiales.

**Etiquetado:** Identificación que acompaña al producto y que proporciona información inequívoca del mismo.

**Forrar tallos:** forrar tallos, uniones, conjuntos o mangos de ramos con cinta "tape floral" de forma limpia y lisa utilizando la técnica precisa.

**Imagen personal:** Conjunto de requisitos que se deben cumplir para ofrecer un servicio de calidad en la empresa.

**Medios auxiliares de venta:** Elementos que facilitan y complementan la actividad de venta.

**Operación de cobro:** Proceso o transacción realizada por el establecimiento para percibir la cantidad adeudada de un comprador que adquiere un producto o servicio.

**Pedido:** Encargo de mercancías o materiales que se hace por un cliente.

**Planta preservada:** Plantas y elementos vegetales naturales tratados con procesos químicos para mantener su flexibilidad en estado seco.





**Plantas artificiales:** Plantas fabricadas en tela de seda, tela de fibras sintéticas, celulosa o caucho. La superficie suele ser impreso con la estructura de la materia vegetal que representa. El esqueleto de la planta se fabrica con alambres cubiertos de plástico.

**Plantas secas:** Plantas y elementos vegetales naturales secadas natural al aire o en hornos específicos sin la utilización de medios químicos.

**Precio final:** Importe resultante de aplicar sobre el artículo todos los conceptos económicos aplicables.

**Queja:** Expresar de manera verbal una disconformidad ante un producto adquirido o servicio recibido.

**Reclamación:** Expresar una queja o disconformidad ante un producto adquirido o servicio recibido.

**Seguimiento de postventa:** Esfuerzos después de la venta para satisfacer al cliente y, si es posible, asegurar una compra regular o repetida.

**Servicio de calidad:** Aplicar en la atención al cliente los requisitos establecidos para obtener el mejor servicio posible.

**Sistemas de pago:** Conjunto de instrumentos, procesos y canales de transferencia de fondos que se ponen a disposición de los clientes del establecimiento para el desarrollo de la actividad económica.

**Taller de floristería:** Zona de la empresa de floristería destinada a la creación de los trabajos.

**Tape floral:** Cinta rugosa específica para floristería, fabricada a base de celulosa con una capa de cera que permite forrar tallos y así evitar la deshidratación de los mismos a través de los cortes y al mismo tiempo permite la manipulación de materias primas alambradas.

**Terminal Punto de Venta (TPV):** Hace referencia al dispositivo y tecnologías que ayudan en las tareas de gestión de un establecimiento comercial de venta al público.