

CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN · 2.º · PROT · UNIDAD 10

Atención inclusiva y supervisión profesional

Expectativas, respeto, diseño para todas las personas, supervisión y cultura de empresa

10

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Comparar la necesidad de una persona, su expectativa y el servicio que recibe.
- Preguntar antes de ayudar y dirigirte siempre a la propia persona.
- Prever barreras físicas, sensoriales, cognitivas y digitales en la invitación, la inscripción, el recorrido y la atención.
- Supervisar el servicio con una pauta de conductas observables y con evidencias.
- Integrar la atención en la cultura de la empresa, revisar los accesos a los datos y cerrar la mejora comprobando que no añade una barrera nueva.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Jueves 11 de marzo de 2027, tres semanas después del Encuentro Vértice Conecta (caso ficticio). Para preparar el siguiente encuentro, Vértice ha hecho diez simulaciones de acogida. Ocho informan correctamente del recorrido, seis preguntan antes de ayudar y nueve preservan la privacidad. El equipo propone publicar «90 % de atención excelente».

Al terminar la unidad habrás completado tu manual de protocolo y una simulación de acogida evaluada con evidencias.

❓ ¿Son lo mismo lo que una persona espera y lo que necesita?

❓ ¿Qué haces antes de ofrecer ayuda a alguien que llega al salón?

❓ ¿Se puede resumir en un solo 90 % lo que miden tres conductas distintas?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **10.1** Expectativas y experiencia
- **10.2** Empatía y respeto
- **10.3** Diseño para todas las personas
- **10.4** Supervisar el servicio
- **10.5** Cultura, privacidad y mejora

Necesidad, expectativa y experiencia

ELEMENTO	QUÉ ES	EJEMPLO EN VÉRTICE
Necesidad	Lo que requiere	Saber dónde está la sala
Expectativa	Lo que cree que encontrará	Una indicación clara
Experiencia	Lo que vive	Dos señales distintas y una espera

CLAVE

Se pregunta antes de ayudar.

Una acogida con pregunta

1. **Saludo**
   se presenta
2. **Oferta**
   ¿te acompaño?
3. **Escucha**
   sin completar la frase
4. **Acuerdo**
   lo que ella elige
5. **Cierre**
   dónde estoy

CLAVE
Ofrecer, preguntar y aceptar la respuesta.

Ayuda impuesta frente a ofrecida

Impuesta

- «Déjame, que te lo hago yo»
- Se habla al acompañante

VS

Ofrecida

- «¿Quieres que te ayude con esto?»
- Se habla a la propia persona

CLAVE

Habría sido más rápido para mí, no mejor para ella.

Cuatro clases de barreras



Física

Escalón sin rampa.



Sensorial

Anuncio solo por megafonía.



Cognitiva

Instrucciones con jerga.



Digital

Formulario ilegible para un lector de pantalla.

CLAVE

Se buscan en invitación, inscripción, recorrido y atención.

Revisión del encuentro

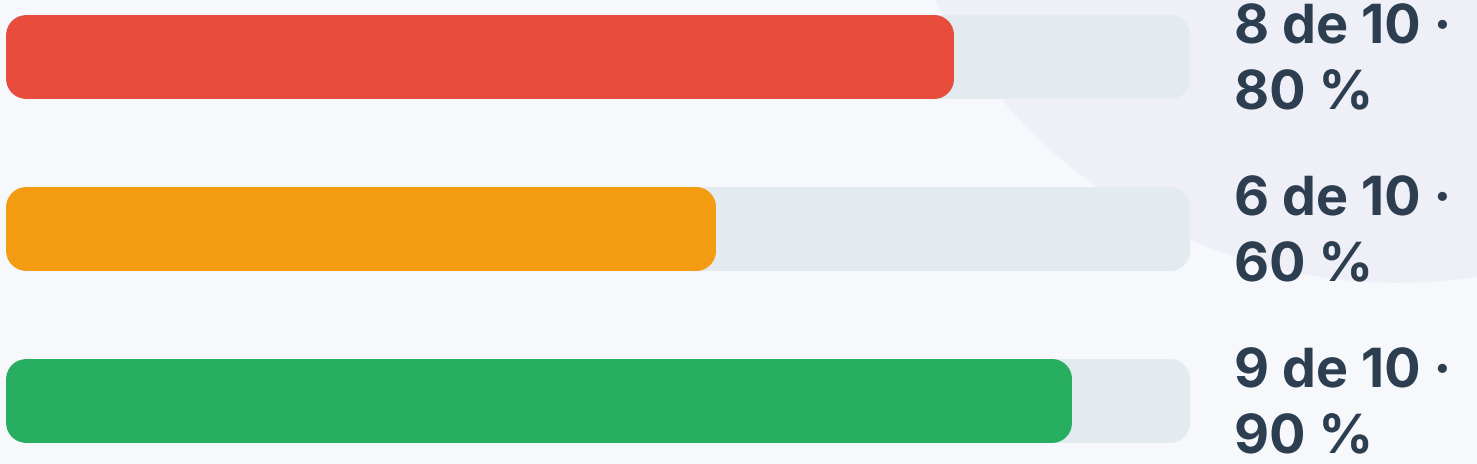
MOMENTO	BARRERA	MEJORA
Invitación	No dice cómo pedir apoyo	Añadir contacto y frase abierta
Inscripción	Solo formulario web	Añadir correo y teléfono
Recorrido	Señal con poco contraste	Rótulos grandes y plano en relieve
Atención	Sin pauta para preguntar	Pauta de conductas

CLAVE

Una rampa no basta.

Diez simulaciones de acogida

Tres conductas, tres indicadores.



Simulaciones de Vértice (ficticias)

CLAVE

La prioridad es la conducta que más falla.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · «90 % de atención excelente»



Mateo

El equipo quiere publicar solo la cifra más alta.

1. **Calcular** cada conducta: 80, 60 y 90 %.
2. **No resumir** en una cifra global.
3. **Priorizar** preguntar antes de ayudar.
4. **Repetir** la observación con la misma pauta.
5. **Cerrar** sin añadir una barrera nueva.

✔ **Tres indicadores con su base y una mejora comprobada.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Cuándo se cierra una mejora?

A Cuando se hace el cambio

B Cuando se comprueba que funciona y que no crea una barrera nueva

C Cuando la aprueba la dirección

✔️ Hasta entonces, sigue abierta aunque el cambio ya esté hecho.

REPASO

Ideas clave

- **Expectativas y experiencia.** Expectativa y necesidad. Expectativa y necesidad no siempre coinciden: se pregunta antes de ayudar y se atiende a la propia persona.
- **Empatía y respeto.** Empatía y respeto. La empatía es comprender la situación de la otra persona sin suponer lo que necesita; el respeto es tratarla como alguien que decide por sí misma.
- **Diseño para todas las personas.** Diseño para todas las personas. Es planificar el acto, el espacio y los materiales para que puedan usarlos el mayor número de personas, con la menor necesidad posible de adaptaciones y sin excluir los ajustes razonables.
- **Supervisar el servicio.** Supervisar. La supervisión es observar cómo se atiende, con una pauta definida, para decidir qué se mantiene y qué se corrige.
- **Cultura, privacidad y mejora.** Cultura de empresa. La cultura de empresa es el conjunto de costumbres compartidas sobre cómo se trabaja.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Qué preguntas antes de ofrecer ayuda?
2. ¿Qué conducta priorizarías con 80, 60 y 90 %?
3. ¿Quién puede ver los datos de apoyo?



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**