



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

**“UC1014\_3: Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos”**

### **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALMACENES**

**Código: COM318\_3**

**NIVEL: 3**



## 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 estas 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 UC1014\_3: Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos.

### 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 organización de almacenes a partir de unos criterios y niveles de actividad logística previamente establecidos, y que se indican a continuación:

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

1. ***Diseñar las actividades de almacén considerando los recursos humanos y técnicos necesarios, conforme a las operaciones a realizar, asignando personal y tiempos a cada operación y presupuestando los costes asociados a todas las unidades operativas.***



- 1.1 Determinar los principales datos de funcionamiento del almacén en función de los métodos y técnicas de almacenaje más adecuados.
- 1.1 Seleccionar los equipos y medios de mantenimiento necesarios en el desarrollo de las actividades del almacén, en función de las características del almacén y las mercancías a almacenar, aplicando criterios económicos, de calidad y servicio e incorporando las innovaciones tecnológicas adecuadas.
- 1.2 Definir las necesidades de formación del personal responsable de la utilización de los equipos y medios de mantenimiento, en función de la normativa de prevención de riesgos laborales.
- 1.3 Establecer el número y perfil de los recursos humanos necesarios en función de las operaciones previstas y de los procedimientos establecidos por la organización.
- 1.4 Programar los turnos de trabajo de la plantilla de personal asignado al almacén en función del volumen de operaciones a realizar, optimizando los recursos disponibles.
- 1.5 Elaborar las instrucciones de trabajo en función de las actividades del almacén y del tipo de operación a realizar.
- 1.6 Calcular el estándar de tiempo para cada operación, teniendo en cuenta los procesos del almacén.
- 1.7 Definir las tareas del almacén, detallando el personal para realizarlas y el tiempo de ejecución, respecto de cada actividad del almacén: recepción, ubicación y expedición.
- 1.8 Identificar las medidas de seguridad e higiene aplicables a las actividades del almacén, a partir de la normativa vigente y de los procedimientos establecidos en la organización.
- 1.9 Calcular los costes de funcionamiento del almacén teniendo en cuenta cada unidad operativa.
- 1.10 Elaborar el presupuesto de gastos del almacén según las especificaciones recibidas, a partir de los costes de cada actividad y el nivel de servicio establecido.

## **2. Diseñar el layout del almacén atendiendo a la mercancía a almacenar y las manipulaciones a realizar, optimizando el espacio disponible y utilizando sistemas de identificación para las mercancías.**

- 2.1 Definir las zonas del almacén en función de las operaciones a realizar.
- 2.2 Distribuir la superficie del almacén atendiendo al espacio disponible, en función de las mercancías a almacenar y su origen/destino, optimizando el número de manipulaciones/movimientos.
- 2.3 Optimizar el espacio del almacén en función del coeficiente de utilización y el índice de capacidad disponible, vigilando sus variaciones.
- 2.4 Determinar la ubicación de las mercancías en el almacén en base a los datos registrados sobre ellas.
- 2.5 Establecer sistemas de identificación para las mercancías teniéndolas localizadas de forma permanente.

## **3. Elaborar los planes de mantenimiento preventivo y correctivo sobre equipos e instalaciones de almacenes, evaluando la posible externalización del servicio y considerando las posibles mejoras.**

- 3.1 Programar las actuaciones de mantenimiento preventivo sobre instalaciones y equipos, siguiendo las prescripciones de fabricantes y/o proveedores e informando al personal responsable.



- 3.2 Organizar los procedimientos de actuación en caso de averías, asegurando el funcionamiento continuo de equipos e instalaciones.
- 3.3 Evaluar la externalización del servicio de mantenimiento de instalaciones y equipos a partir de los criterios de calidad y niveles de servicio definidos por la empresa.
- 3.4 Optimizar la actividad del almacén considerando la posibilidad de hacer cambios en equipos e instalaciones.

**4. Coordinar el equipo humano del almacén con actitudes de motivación y liderazgo, definiendo los incentivos a aplicar en cada caso, identificando situaciones de conflicto y negociando su resolución con flexibilidad.**

- 4.1 Adoptar estilos de mando y liderazgo en la dirección del equipo de trabajo, buscando la eficiencia de los trabajadores y la rentabilidad del almacén, y facilitando su desarrollo personal y profesional.
- 4.2 Identificar los factores que influyen en la motivación del equipo de trabajo, mediante la aplicación de diversos procesos de comunicación.
- 4.3 Motivar a los trabajadores del almacén aplicando técnicas de reconocimiento e incentivos.
- 4.4 Definir los incentivos de los trabajadores del almacén de manera objetiva, en función de parámetros de rendimiento conocidos y evaluables.
- 4.5 Identificar las situaciones de conflicto que se produzcan en el almacén, atendiendo las diferentes posiciones de las partes.
- 4.6 Resolver las situaciones de conflicto utilizando las distintas técnicas habituales.
- 4.7 Establecer los objetivos a acordar ante una situación de conflicto, determinado los puntos límite de la negociación y las alternativas disponibles.
- 4.8 Pactar con el equipo del almacén flexibilizando las posturas, con respeto y predisposición positiva al acuerdo y sin perder de vista los objetivos de la empresa.
- 4.9 Cerrar los acuerdos que satisfagan a ambas partes, en un entorno de cordialidad y dejando la puerta abierta para posteriores negociaciones.

**5. Evaluar el desempeño de los trabajadores del almacén, detectando las desviaciones que se produzcan en la ejecución de las operaciones y en los costes asociados, proponiendo los cambios necesarios e informando a la dirección de la empresa.**

- 5.1 Identificar las desviaciones e incidencias más frecuentes, analizando los tiempos de ejecución y recursos destinados a cada operación.
- 5.2 Revisar los estándares de tiempo de cada operación, a partir de las desviaciones detectadas.
- 5.3 Evaluar el desempeño del personal de almacén, a partir de los parámetros establecidos en cada puesto de trabajo y para el equipo.
- 5.4 Detectar las desviaciones en el desempeño de cada trabajador, comparando con los promedios de la empresa o del equipo de trabajo.
- 5.5 Proponer los cambios necesarios en función de las desviaciones detectadas.
- 5.6 Elaborar informes con propuestas sobre la organización del trabajo y la promoción de los trabajadores, de manera individualizada y dirigidos a la dirección de la empresa.
- 5.7 Transmitir información sobre el desarrollo de la actividad en el almacén, dirigida a la dirección de la empresa.



- 5.8 Calcular los indicadores económicos de la actividad teniendo en cuenta su posible optimización.
- 5.9 Identificar las causas de las desviaciones sobre los costes previstos, analizando el presupuesto ejecutado.
- 5.10 Proponer medidas correctoras sobre las desviaciones en los costes previstos, según el procedimiento establecido por la empresa.

**6. Supervisar la ejecución del servicio y el cumplimiento de los procedimientos, identificando las causas de las incidencias que se produzcan, promoviendo sistemas de mejora continua y detectando las necesidades formativas a través de sugerencias y las evaluaciones de desempeño realizadas.**

- 6.1 Supervisar la ejecución del servicio del almacén, asegurando la detección de cualquier anomalía.
- 6.2 Supervisar las operaciones del plan de mantenimiento preventivo definido, asegurando su realización sin interrumpir las actividades en el almacén.
- 6.3 Evaluar los niveles de calidad del servicio, según los requerimientos establecidos por la empresa y/o el cliente.
- 6.4 Detectar las causas de las incidencias en el servicio, valorando posibles soluciones.
- 6.5 Supervisar el cumplimiento de los procedimientos, a partir del manual de calidad de la empresa.
- 6.6 Implantar sistemas de mejora continua en los procesos establecidos, involucrando al personal afectado.
- 6.7 Detectar las necesidades formativas de los trabajadores, analizando las sugerencias del personal y atendiendo a la evaluación del desempeño.
- 6.8 Efectuar el seguimiento de las actividades en la red de almacenes, teniendo en cuenta los recursos humanos y técnicos disponibles, según las especificaciones recibidas.
- 6.9 Diseñar propuestas de mejora continua de las actividades en la red de almacenes, optimizando la eficiencia de los recursos.

**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 UC1014\_3: Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos.

**1. Diseño de las actividades de almacén considerando los recursos humanos y técnicos necesarios, conforme a las operaciones a realizar.**

- Organización de almacenes.
- Distintos tipos de almacenes:
  - De empresas de fabricación.
  - De empresas de servicios.
  - De distribución.
- La red de almacenes propios y ajenos.
- Características de los almacenes.
- Tipos de almacenaje atendiendo a las características del almacén:



- Apilado en bloques.
- Sistema compacto.
- Sistemas dinámicos.
- Procesos y subprocesos en un almacén.
- Organización de las actividades del almacén. Cross docking.
- Medios humanos y técnicos.
- Equipos de almacenamiento:
  - Estanterías.
  - Tarimas.
  - Rolls.
- Transporte y almacenamiento. Medios:
  - Traspaletas.
  - Carretillas contrapesadas.
  - Carretillas retráctiles.
- Unidades de carga:
  - Palet.
  - Contenedores.
- Recursos humanos y técnicos para la gestión de los flujos de mercancías.
- Características físicas y técnicas del almacén.
- Métodos de comunicación de tareas.
- Normativa aplicable:
  - Contratos de depósito de mercancías.
  - De almacenaje de mercancías.
  - Normativa específica de las mercancías.
  - Mercancías especiales.
- Aplicaciones informáticas:
  - Sistemas de comunicación interno, intranet y correo electrónico.

## **2. *Diseño del layout del almacén atendiendo a la mercancía a almacenar y las manipulaciones a realizar.***

- Tipos de almacenes según su diseño físico.
- Posibilidades de almacenamiento según:
  - El flujo de mercancías.
  - Equipos de manipulación.
  - Equipos de almacenamiento.
- Sistemas de seguimiento de las mercancías:
  - Terminales de radiofrecuencia.
  - Codificadores.
  - Lectores de barras.
- Terminales portátiles.
- Sistemas de reconocimiento de voz.
- Aplicaciones informáticas:
  - Seguimiento y control de mercancías.

## **3. *Planes de mantenimiento preventivo y correctivo sobre equipos e instalaciones de almacenes.***

- Costes de mantenimiento:
  - Interno.
  - Externo.



#### **4. Coordinación del equipo humano del almacén, identificación de posibles situaciones de conflicto y su resolución con flexibilidad.**

- Estilos de mando en las tareas del almacén.
- Liderazgo.
- Motivación al equipo de trabajo.
- Incentivos:
  - Tipos.
  - Determinación beneficiarios.
  - Periodización.
- Gestión de conflictos:
  - Negociación.
  - Resolución.
  - Flexibilidad.
- Adopción de acuerdos.

#### **5. Evaluación del desempeño de los trabajadores del almacén.**

- Métodos de evaluación del desempeño de los trabajadores.
- Aplicaciones informáticas:
  - Gestión económica del almacén.

#### **6. Supervisión de la ejecución del servicio y el cumplimiento de los procedimientos, identificando las causas de las incidencias que se produzcan.**

- Técnicas de control y evaluación de los servicios del almacén.
- Implantación de sistemas de calidad:
  - Certificación.
  - Sistemas de calidad existentes en el mercado para almacenaje.
  - Reconocimiento por distintos organismos.
  - Formación para la adquisición de competencias.
- Necesidades de formación del equipo humano:
  - Definición de las necesidades formativas.
  - Elaborar planes de formación inicial y continua.
  - Evaluación de los planes de formación.
  - Carrera profesional de los miembros del equipo de trabajo.
- Aplicaciones informáticas:
  - Programas de control del sistema de calidad.

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

- Normativa aplicable de seguridad e higiene en el movimiento de mercancías en el almacén y del tratamiento específico de cada mercancía atendiendo a sus características.
- Procedimientos de gestión de calidad.
- Técnicas de gestión del trabajo del almacén.
- Procedimientos de control del trabajo de cada miembro del equipo.
- Evaluación de cada proceso de trabajo:
  - Optimización del proceso.
  - Eficacia.
  - Eficiencia.



- Costes de almacenamiento:
  - La gestión del stock de mercancías.
- Índices de gestión de stock:
  - Stock mínimo.
  - Stock de seguridad.
  - Stock óptimos.
  - Rotación de stock.
- La gestión de los flujos.
- Control económico de los procesos del almacén:
  - Optimización de los costes.
  - Costes de rotura.
  - Control de incidencias.
- Mantenimiento específico de los equipos:
  - Preventivo.
  - Indicaciones de los constructores.
- Equipos de mantenimiento:
  - Mantenimiento individual.
  - Mantenimiento específico. Equipos.
- Niveles de mantenimiento:
  - Primer nivel.
  - Especializado.
- Planes de actuación alternativos en caso de averías.
- Aplicaciones informáticas:
  - Programas de organización y gestión de almacenes.
  - Programas de aplicación de tareas.
  - Aplicaciones de seguimiento y control de equipos.
  - Procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo.
  - Aplicaciones de seguimiento y control de equipos.

### **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 la relación con la empresa deberá:
  - 1.1 Demostrar compromiso por la empresa mediante el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
  - 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
  - 1.3 Gestionar el tiempo de trabajo del equipo de trabajo para conseguir la mayor eficacia profesional y eficiencia empresarial.
  - 1.4 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios de manera idónea y eficaz.
  - 1.5 Establecer objetivos de prestación del servicio y hacer readaptaciones.
  - 1.6 Liderar procedimientos de control de calidad.
2. En la relación con el equipo de trabajo deberá:
  - 2.1 Coordinarse y colaborar con los superiores jerárquicos y los miembros del equipo.





- 2.2 Recibir información del equipo de trabajo y valorar su viabilidad en los procesos.
  - 2.3 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
  - 2.4 Asignar las tareas a las personas adecuadas para realizar el trabajo y planifica su seguimiento.
3. En el comportamiento personal deberá:
- 3.1 Ayudar a desarrollar las habilidades, aptitudes y capacidades profesionales de los subordinados y colaboradores a través de la motivación, la incentivación y la búsqueda de necesidades formativas individuales y colectivas
  - 3.2 Moderar las discusiones, las situaciones críticas y los procesos de negociación.
  - 3.3 Motivar al equipo proponiendo objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior.
  - 3.4 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuación.
  - 3.5 Demostrar pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
  - 3.6 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

## **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 “UC1014\_3: Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos”, 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 el resumen de la organización principal



en un almacén que contenga el diseño físico, las necesidades de equipos materiales y recursos humanos, y el presupuesto de gastos para soportar la actividad prevista, considerando la importancia de implantar sistemas de mejora continua, y cumpliendo con la normativa aplicable al almacenaje de mercancías y prevención de riesgos laborales. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Confeccionar el layout de almacén.
2. Determinar un catálogo de perfiles profesionales para el almacén así como la organización del trabajo según operaciones a realizar.
3. Elaborar un presupuesto de gastos para el almacén.
4. Establecer las directrices de un sistema de evaluación del desempeño para los trabajadores del almacén.
5. Explicar varios modos de evaluar el servicio prestado así como algunos sistemas de mejora continua a implantar en un almacén.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de los medios y ayudas técnicas requeridas para la realización de las actividades propuestas en la situación profesional de evaluación.
- Se definirán los datos de partida necesarios para la prueba que deberán contemplar, como mínimo, el tipo y volumen de mercancía/s a manejar, número de clientes, niveles de rotación e índices de ocupación.
- Se plantearán diversas contingencias a la hora de completar alguna de las actividades para evaluar la respuesta a dificultades propias de una situación laboral real.
- Se asignará un período de tiempo determinado para la correspondiente actividad, 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>Confección del layout de almacén.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Establecimiento de zonas en el almacén en base a las operaciones a realizar.</li><li>- Asignación de superficies en función del tipo de mercancía y el origen/destino.</li><li>- Determinación del sistema de almacenaje.</li><li>- Optimización del espacio disponible.</li><li>- Definición de un sistema de identificación para la mercancía.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Determinación de competencias y personal requerido</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definición del número y perfil de los recursos humanos necesarios.</li><li>- Establecimiento de las necesidades de formación y experiencia de cada perfil.</li><li>- Determinación de las funciones y operaciones principales a realizar por cada perfil dentro del equipo de trabajo.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Elaboración de un presupuesto de gastos.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Determinación de los costes de funcionamiento del almacén.</li><li>- Clasificación de los costes de funcionamiento.</li><li>- Optimización del presupuesto de gastos.</li><li>- Previsión de las posibles desviaciones.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Establecimiento de las directrices de un sistema de evaluación del desempeño.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definición de los parámetros para la evaluación del desempeño.</li><li>- Inclusión de revisiones de estándares de tiempo.</li><li>- Identificación y valoración de desviaciones sobre la parametrización establecida.</li><li>- Resolución de conflictos producto de la evaluación.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Determinación de los modos de evaluación del servicio y propuestas de mejora continua.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de las estrategias habituales de mejora continua.</li><li>- Identificación de posibles métodos de evaluación de la</li></ul>



	<p>calidad del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Establecimiento de medidas correctoras ante las desviaciones o incidencias detectadas</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
--	---



## Escala A

5	<i>Establece correctamente las zonas en el almacén en función de las operaciones a realizar, asignando de forma adecuada las superficies de cada zona en función del tipo de mercancía y el origen/destino, determinando el sistema de almacenaje más adecuado, priorizando la optimización del espacio disponible y definiendo un sistema de identificación para la mercancía.</i>
4	<i>Establece correctamente las zonas en el almacén en función de las operaciones a realizar, asignando de forma adecuada las superficies de cada zona en función del tipo de mercancía y el origen/destino, priorizando la optimización del espacio disponible y definiendo un sistema de identificación para la mercancía, sin determinar el sistema de almacenaje más adecuado.</i>
3	<i>Establece correctamente las zonas en el almacén en función de las operaciones a realizar, asignando de forma adecuada las superficies de cada zona en función del tipo de mercancía y el origen/destino, definiendo un sistema de identificación para la mercancía, sin determinar el sistema de almacenaje más adecuado ni priorizar la optimización del espacio disponible.</i>
2	<i>Establece las zonas en el almacén sin tener en cuenta las operaciones a realizar, asignando la superficie de cada zona sin tener en cuenta el tipo de mercancía y el origen/destino aunque definiendo un sistema de identificación para la mercancía.</i>
1	<i>Establece las zonas en el almacén sin tener en cuenta las operaciones a realizar, asignando la superficie de cada zona sin tener en cuenta el tipo de mercancía y el origen/destino.</i>

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

## Escala B

5	<i>Define correctamente los parámetros para evaluar el desempeño, incluyendo procedimientos para la revisión de los estándares de tiempo por operación, estableciendo las herramientas para identificar y valorar desviaciones y aportando ideas concretas para la resolución de los conflictos resultantes de la evaluación.</i>
4	<i>Define correctamente los parámetros para evaluar el desempeño aunque sin incluir procedimientos para la revisión de los estándares de tiempo por operación, estableciendo las herramientas para identificar y valorar desviaciones y aportando ideas concretas para la resolución de los conflictos resultantes de la evaluación.</i>
3	<i>Define correctamente los parámetros para evaluar el desempeño aunque sin incluir procedimientos para la revisión de los estándares de tiempo por operación y sin establecer herramientas para identificar y valorar desviaciones, aunque aporta algunas ideas para la resolución de los conflictos resultantes de la evaluación.</i>
2	<i>Define algunos parámetros para evaluar el desempeño sin tener en cuenta posibles herramientas para identificar y valorar desviaciones, aunque aporta algunas ideas para la resolución de los conflictos resultantes de la evaluación.</i>
1	<i>Define algunos parámetros para evaluar el desempeño sin tener en cuenta posibles herramientas para identificar y valorar desviaciones, y no aporta ideas para la resolución de los conflictos resultantes de la evaluación.</i>

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

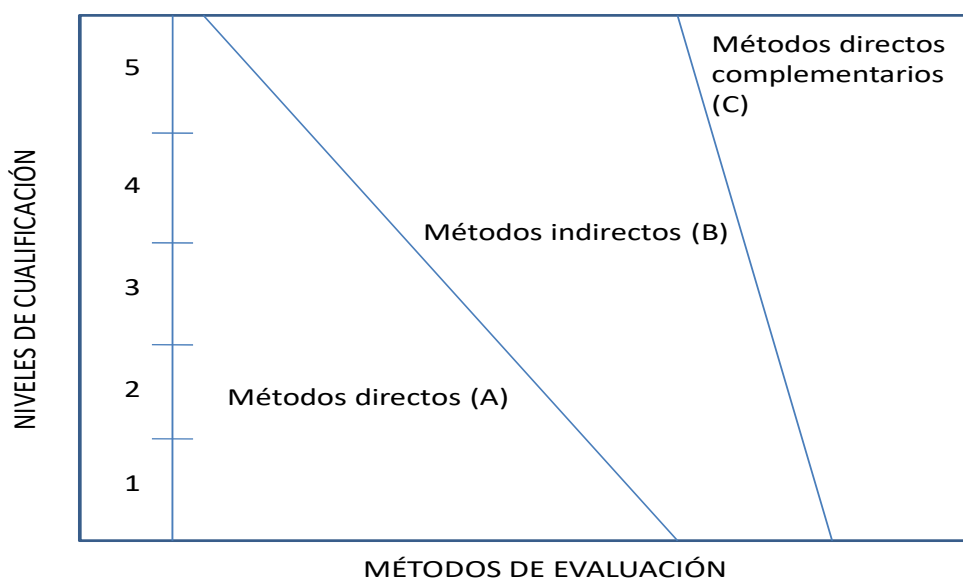
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

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

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede



observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la organización de almacenes, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia





de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

- f) 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.

- g) En el desarrollo de la situación profesional de evaluación se deberá tener en consideración:
- Para el diseño físico del almacén, se podrán establecer datos de partida que contemplen diferentes tipos de mercancía, múltiples cantidades, varios orígenes-destinos y cambios en las manipulaciones.
  - El conocimiento de las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo que tiene un almacén.
  - El sistema de evaluación del desempeño deberá contemplar el establecimiento de un plan de incentivos laborales en función de la productividad.
  - El plan de incentivos deberá reflejarse en el presupuesto desarrollado.



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro