



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

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

**“UC1091\_3: Gestionar departamentos de animación turística”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ANIMACIÓN TURÍSTICA**

**Código: HOT329\_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 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 UC1091\_3: Gestionar departamentos de animación turística.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión del departamento de animación turística ubicado en hoteles y en otros establecimientos turísticos, y que se indican a continuación:

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

- 1. Elaborar propuestas de objetivos y planes de actuación para el departamento ó área de su responsabilidad, que sean viables y que se integren en la planificación general del establecimiento turístico.***



- 1.1 Obtener información de los planes generales de la empresa y de los específicos del departamento o área de animación turística, de forma directa a través del plan estratégico de la empresa, de informes de gestión, entre otros.
- 1.2 Proponer objetivos y planes viables de carácter particular para el departamento ó área de su responsabilidad, que se integren en la planificación general del establecimiento.
- 1.3 Seleccionar las opciones de actuación más adecuadas a los objetivos y planes fijados, teniendo en cuenta los recursos disponibles y las características de la empresa.
- 1.4 Cuantificar los planes y acciones para la consecución de los objetivos fijados, formulándolos a quien corresponda según el procedimiento establecido.

## **2. Efectuar el presupuesto del departamento o área de animación turística, de acuerdo a la planificación general de la empresa y a los objetivos fijados.**

- 2.1 Establecer las previsiones económicas del departamento o área de animación turística, revisando los datos históricos, la planificación general de la empresa y en función de los objetivos fijados.
- 2.2 Confeccionar los presupuestos económicos y de tesorería para el área de su responsabilidad, aplicando técnicas de previsión y presupuestación y estableciendo su cuantificación y periodificación.
- 2.3 Presentar los presupuestos anuales específicos para la dotación de existencias correspondientes al departamento de animación turística o área de su responsabilidad, con el fin de proyectar los objetivos del departamento para el año siguiente y desglosando gastos fijos y gastos variables.
- 2.4 Efectuar las modificaciones necesarias a los presupuestos anuales específicos, considerando las observaciones que formulen sus superiores jerárquicos.
- 2.5 Determinar el procedimiento de seguimiento del presupuesto confeccionado, según los criterios del establecimiento.
- 2.6 Efectuar el control presupuestario del departamento o área de su responsabilidad, en los plazos y términos establecidos y comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos establecidos.
- 2.7 Efectuar los cálculos necesarios para la detección de posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.
- 2.8 Informar de los resultados del control presupuestario a las personas y departamentos correspondientes, mediante informes y en el tiempo y forma establecidos.

## **3. Establecer la estructura organizativa del departamento o área de animación turística, en función de los objetivos planificados.**

- 3.1 Determinar el tipo de estructura organizativa general del área de su responsabilidad, en función de los objetivos planificados.
- 3.2 Determinar las funciones, tareas y relaciones internas en el área de su responsabilidad, en función de la estructura determinada.
- 3.3 Determinar los puestos de trabajo y los perfiles profesionales, en función de la estructura organizativa y de los objetivos del establecimiento.
- 3.4 Seleccionar a las personas que ocupan los puestos de trabajo, colaborando durante el proceso de selección.



#### **4. Dirigir el departamento o área de animación turística, motivando al personal dependiente y corrigiendo actitudes y actuaciones para la consecución de los objetivos planificados.**

- 4.1 Elaborar los manuales de operaciones o documentos equivalentes del departamento de animación turística para la asistencia y formación técnica del equipo de trabajo, de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.
- 4.2 Aplicar un estilo de dirección que involucre al personal nuevo en el equipo de trabajo, mediante acciones como:
  - Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
  - Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
  - Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar.
  - Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
  - Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.
- 4.3 Establecer los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo, de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.
- 4.4 Elaborar propuestas para la impartición de programas de formación al personal dependiente que favorezcan el desarrollo, motivación y promoción profesional, de forma razonada a sus superiores.
- 4.5 Determinar los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficaz y eficiente, con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.
- 4.6 Promover la delegación de autoridad entre el personal dependiente, animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el trabajo como medida de motivación.
- 4.7 Identificar las motivaciones del personal dependiente, mediante los instrumentos establecidos, como encuestas de opinión, resultados de la evaluación, entre otros.
- 4.8 Explicar al personal dependiente las metas y objetivos, de forma que se involucren en los mismos y se integren en el grupo de trabajo y en la empresa.
- 4.9 Determinar las responsabilidades y funciones del personal de su departamento o área, delegando la autoridad necesaria a quien corresponda para su cumplimiento.
- 4.10 Transmitir las instrucciones e indicaciones al personal dependiente, de forma clara, asegurando su comprensión.
- 4.11 Dirigir las reuniones necesarias, previamente planificadas, con el equipo de trabajo para el seguimiento de los objetivos propuestos, formalizando los informes pertinentes.
- 4.12 Evaluar la productividad, rendimiento y consecución de los objetivos del personal dependiente, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

#### **5. Gestionar el sistema de calidad adoptado por la empresa en su departamento o área de animación turística, evaluando periódicamente los resultados obtenidos.**

- 5.1 Diseñar, en su ámbito de responsabilidad, procedimientos e instrucciones de trabajo para los servicios a prestar, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de los



- estándares de calidad para que resulten acordes con el sistema de calidad adoptado por la entidad.
- 5.2 Difundir la cultura de la calidad entre el personal de su área de responsabilidad, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad adoptado por la entidad y fomentando su participación en la mejora continua.
  - 5.3 Implementar el sistema de calidad adoptado por la entidad, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando posibles planes de mejora.
  - 5.4 Diseñar el sistema de indicadores y de control de la calidad interna en su área de responsabilidad, analizando los datos aportados, definiendo y aplicando futuras acciones preventivas y/o correctivas e informando a sus superiores y a otros departamentos implicados.
  - 5.5 Diseñar los procedimientos para la recogida y análisis de la información referida a la calidad externa, mediante encuestas de satisfacción y fomentando la participación de los clientes.
  - 5.6 Verificar la aplicación de los procedimientos e instrucciones diseñadas, mediante evaluación periódica y en función del cumplimiento de los estándares y normas establecidos.

## **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 UC1091\_3: Gestionar departamentos de animación turística. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. *Elaboración de propuestas de objetivos y planes de actuación para el departamento ó área de su responsabilidad.***

- Planes generales de empresa:
  - Planificación general de la entidad.
  - Planes específicos del departamento de animación turística.
  - Recursos disponibles.
  - Características de la empresa, entre otros.
- Planes específicos del departamento o área de animación turística:
  - Objetivos
  - Estrategias
  - Políticas
- Gestión de la documentación:
  - Plan estratégico de la empresa.
  - Informes de gestión, entre otros.

### **2. *Elaboración del presupuesto del departamento o área de animación turística.***

- Documentación:
  - Presupuestos.
  - Informes de gestión.
  - Formularios de presupuestación, entre otros.
- Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento.
- Plan estratégico de la empresa.



- Objetivos del departamento.
- Gestión presupuestaria: previsión, presupuesto y control.
- Optimización de los costes.
- Equipos y programas informáticos específicos.
- Gestión y control presupuestarios en departamentos de animación turística:
  - Previsión.
  - Presupuesto: ciclo presupuestario, elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para departamentos de animación turística.
  - Control.
- Estructura financiera de los departamentos de animación turística:
  - Fuentes de financiación.
  - Recursos propios y ajenos.
  - Principales métodos para evaluar inversiones.
- Costes, productividad y análisis económico para departamentos de animación turística:
  - Estructura de las cuentas de costes y resultados en las áreas de animación turística.
  - Tipos y cálculo de costes empresariales específicos.
  - Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes.
  - Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad. Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

### **3. Estructura organizativa del departamento o área de animación turística.**

- Establecimiento turístico.
- Departamento o área de animación turística.
- Plan estratégico de la empresa.
- Objetivos del departamento.
- Estructura organizativa del departamento:
  - Estimación de necesidades de recursos humanos.
  - Funciones, tareas y relaciones del área.
  - Puestos de trabajo y perfiles profesionales.
  - Proceso de selección. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas.

### **4. Dirección del departamento o área de animación turística.**

- Objetivos generales del departamento de animación turística.
- Dirección e integración del personal en el departamento de animación turística:
  - Objetivos.
  - Elaboración de manuales de operaciones del departamento de animación turística.
  - Programas de formación para el personal dependiente del departamento de animación turística.
  - Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal.
  - Técnicas de negociación en el entorno laboral. Solución de problemas y toma de decisiones.
  - Elaboración de documentación: confección de horarios y turnos de trabajo, encuestas de opinión, evaluación del desempeño del personal dependiente, entre otros.
  - Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
  - Gestión y resolución de conflictos.



## **5. Gestión del sistema de calidad adoptado por la entidad en el departamento o área de responsabilidad de animación turística.**

- Cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de servicios de animación.
- Concepto de calidad y excelencia en el servicio de animación.
- Diseño del sistema de indicadores y de control de la calidad interna del departamento o área de su responsabilidad.
- Diseño de los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad.
- Sistemas y normas de calidad:
  - El modelo SERVQUAL de calidad.
  - El modelo EFQM
  - Aspectos legales y normativos
  - Legislación nacional e internacional
- Normalización, acreditación y certificación.
- Sistemas de calidad:
  - Implantación.
  - Aspectos claves.
- Procesos de control de calidad de los servicios de animación.
- Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
- Gestión de los datos.
- Evaluación de resultados.
- Propuestas de mejora
- Satisfacción del cliente.
- Comunicación aplicada a los servicios de animación para grupos en situaciones de ocio.
- Trato con el cliente:
  - Comunicación presencial.
  - Comunicación telefónica.
  - Comunicación telemática.
- Tipologías de clientes:
  - Por personalidad.
  - Por actitudes.
  - Clientes difíciles.
- Atención personalizada.
  - Servicio.
  - Orientación.
- Normativa aplicable en España y Unión Europea de protección de consumidores y usuarios.

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

- Entidad o empresa demandante:
  - Todo tipo de hoteles.
  - Otros alojamientos turísticos (balnearios, apartamentos, campamentos para turismo, ciudad de vacaciones, entre otros).
  - Entidades externas que prestan sus servicios de recreación para participantes turísticos.
- Aplicaciones informáticas específicas para la administración y gestión de áreas de animación turística.
- Documentación: presupuestos, informes de gestión, formularios de presupuestación, entre otros.



- Tipología y clasificación de los establecimientos que cuentan con departamentos de animación turística.
- Plan general de la entidad.
- Objetivos específicos del departamento de animación turística.
- Técnicas de comunicación:
  - El proceso de comunicación en animación: características del proceso de comunicación.
  - Elementos del proceso: emisor, mensaje, receptor, canal.
  - Tipos de comunicación: verbal, no verbal, escrita, sistemas alternativos.
  - Dificultades más habituales en la comunicación: del animador, del usuario, del entorno (ruidos, interferencias).
  - Estrategias para potenciar la comunicación.
  - Pautas de conducta en la atención a los participantes.
  - La retroalimentación.
  - La comunicación interpersonal.
  - La comunicación en grandes grupos.
  - Habilidades sociales.
  - Aplicación de las nuevas tecnologías en la comunicación.
  - Resolución de conflictos.

### **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 el entorno de trabajo deberá:
  - 1.1 Interpretar y ejecutar objetivamente las instrucciones de trabajo referidas a la búsqueda de información, puesta en marcha de un proyecto de animación y de su promoción.
  - 1.2 Cumplir con el procedimiento establecido para la puesta en marcha de una actividad o proyecto de animación.
  - 1.3 Adaptarse al ritmo de trabajo y a las expectativas de la empresa que solicita el servicio.
  - 1.4 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo propias del animador, mediante acciones como la adaptación del proyecto a las barreras arquitectónicas detectadas donde se desarrolla el proyecto de animación, a la tipología del cliente, entre otras.
  - 1.5 Participar y colaborar activamente con los distintos departamentos de la empresa solicitante del proyecto de animación, interviniendo allí donde sea posible o interese según objetivos de la empresa.
  - 1.6 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia los compañeros.
  - 1.7 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar la actividad, proyecto de animación y de su promoción.
  - 1.8 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza intentando evitar posibles percances.
  - 1.9 Coordinar tareas para gestionar eficazmente los tiempos preparatorios del proyecto de animación y de su ejecución.
2. En relación con la deontología de la profesión deberá:
  - 2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el planteamiento y posterior puesta en marcha del proyecto de animación y de su promoción.



- 2.2 Responsabilizarse en proyectar una buena imagen de la empresa contratante del proyecto de animación, pues será la tarjeta de visita del proyecto y de los recursos humanos que lo planifica y lo ejecuta.
- 2.3 Desarrollar el trabajo con responsabilidad.
- 2.4 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de los recursos materiales utilizados en el proyecto de animación.
- 2.5 Aprender y transmitir al equipo humano nuevos conceptos, ideas o procedimientos relacionados con la animación.
- 2.6 Compartir los objetivos de la empresa que solicita el proyecto de animación.
- 2.7 Servir como herramienta de fidelización de la clientela de la empresa solicitante del proyecto de animación.

### 3. En relación con el cliente deberá:

- 3.1 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia la empresa que requiere el servicio y hacia los clientes de la misma.
- 3.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los clientes.
- 3.3 Lograr el acercamiento al público objetivo y su participación.
- 3.4 Interés por causar buena impresión a la empresa que nos requiere y a los clientes de la misma, manteniendo el interés de estos en la participación de las actividades programadas.
- 3.5 Ser motor de disfrute y de felicidad del público al que se dirige la actividad.
- 3.6 Demostrar interés por transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- 3.7 Mostrar preocupación por asesorar satisfactoriamente las peticiones de la empresa contratante.
- 3.8 Reaccionar con rapidez y de forma eficaz en situaciones difíciles, sobre todo en caso de accidente.

## 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 UC1091\_3: Gestionar departamentos de animación turística, se tienen dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan 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 un proyecto de animación turística para desarrollar en un establecimiento de alojamiento de tamaño y categoría media, en base a la planificación general del establecimiento y a unas especificaciones previamente determinadas, tanto las referentes a la entidad como al público objetivo al que se dirige la actividad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Determinar los objetivos y los planes viables para el departamento de animación turística.
2. Determinar el plan de trabajo del departamento: operaciones y procesos.
3. Determinar el presupuesto económico del departamento.
4. Dirigir el departamento o área de su responsabilidad.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

#### b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

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

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



<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>
<i>Determinación de objetivos y planes de viabilidad.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de información de los planes generales y específicos del establecimiento de alojamiento.</li><li>- Determinación de los objetivos de carácter particular para el departamento o área de su responsabilidad.</li><li>- Planificación de las opciones de actuación para la consecución de los objetivos fijados.</li><li>- Evaluación sobre la viabilidad de los planes y acciones de actuación formuladas.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Determinación del plan de trabajo.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definición del organigrama jerárquico y funcional de tareas en su área de responsabilidad.</li><li>- Organización de horarios, turnos de trabajo y descanso del personal dependiente.</li><li>- Determinación de los puestos de trabajo y los perfiles profesionales.</li><li>- Colaboración durante el proceso de selección del personal dependiente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Presupuesto económico del departamento.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Establecimiento de las previsiones económicas del departamento o área de animación turística.</li><li>- Confección de los presupuestos económicos y de tesorería para el área de su responsabilidad.</li><li>- Proyección de los objetivos del departamento.</li><li>- Procedimiento para el seguimiento del presupuesto confeccionado.</li><li>- Control presupuestario del departamento.</li><li>- Detección de posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos.</li><li>- Elaboración de informes con los resultados del control presupuestario.</li><li>- Uso de equipos y programas informáticos específicos del sector.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



<p><i>Dirección del departamento.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Determinación del estilo de liderazgo en el departamento.</li><li>- Determinación de las pautas del liderazgo</li><li>- Establecimiento de los cargos de responsabilidad a través de las jefaturas.</li><li>- Determinación de los métodos de comunicación con los clientes, proveedores, trabajadores.</li><li>- Elaboración de encuestas de opinión dirigidas al personal dependiente. .</li><li>- Explicación al personal dependiente de las metas y objetivos propuestos.</li><li>- Formalización de los informes posteriores a las reuniones de trabajo.</li><li>- Evaluación de la productividad, rendimiento y consecución de los objetivos del personal dependiente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>



## Escala A

5	<p><i>Para la determinación de objetivos y planes de viabilidad del departamento de animación turística en el establecimiento de alojamiento, obtiene información de los planes generales y específicos de la empresa, determina los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, establece y cuantifica los planes de actuación, en función de la disponibilidad de los recursos necesarios y de las características de la empresa. Cuantifica las acciones para la consecución de los objetivos fijados, formulándolas a quien corresponda y según el procedimiento establecido.</i></p>
4	<p><i>Para la determinación de objetivos y planes de viabilidad del departamento de animación turística en el establecimiento de alojamiento, obtiene información de los planes generales y específicos de la empresa, determina los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, establece y cuantifica los planes de actuación, en función de la disponibilidad de los recursos necesarios y de las características de la empresa.</i></p>
3	<p><i>Para la determinación de objetivos y planes de viabilidad del departamento de animación turística en el establecimiento de alojamiento, obtiene información de los planes generales y específicos de la empresa, pero no determina los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, no establece y no cuantifica los planes de actuación, en función de la disponibilidad de los recursos necesarios y de las características de la empresa.</i></p>
2	<p><i>Para la determinación de objetivos y planes de viabilidad del departamento de animación turística en el establecimiento de alojamiento, no obtiene información de los planes generales y específicos de la empresa, no determina los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, no establece y no cuantifica los planes de actuación.</i></p>
1	<p><i>No determina objetivos y planes de viabilidad del departamento de animación turística en el establecimiento de alojamiento.</i></p>

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



## Escala B

5	<p><i>Para determinar el presupuesto económico del departamento de animación turística, calcula los cálculos y costes empresariales correspondientes. Establece las previsiones oportunas revisando los datos históricos y la planificación general de la empresa, en función de los objetivos fijados. Aplica técnicas de previsión y presupuestación, estableciendo su cuantificación y periodificación. Desglosa los gastos fijos y los gastos variables para calcular la dotación de recursos para el año siguiente. Determina el procedimiento para efectuar el seguimiento y control del presupuesto del departamento en los plazos y términos establecidos y comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos establecidos. Detecta posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos, efectuando los cálculos necesarios y proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso. Elabora los informes pertinentes con los resultados obtenidos y los envía a las personas y/o departamentos correspondientes en el tiempo y forma establecidos. Maneja equipos y programas informáticos específicos del sector.</i></p>
4	<p><i>Para determinar el presupuesto económico del departamento de animación turística, calcula los cálculos y costes empresariales correspondientes. Establece las previsiones oportunas revisando los datos históricos y la planificación general de la empresa, en función de los objetivos fijados. Aplica técnicas de previsión y presupuestación, estableciendo su cuantificación y periodificación. Desglosa los gastos fijos y los gastos variables para calcular la dotación de recursos para el año siguiente. Determina el procedimiento para efectuar el seguimiento y control del presupuesto del departamento en los plazos y términos establecidos y comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos establecidos. Detecta posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos, efectuando los cálculos necesarios y proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso. Elabora los informes pertinentes con los resultados obtenidos y los envía a las personas y/o departamentos correspondientes en el tiempo y forma establecidos.</i></p>
3	<p><i>Para determinar el presupuesto económico del departamento de animación turística, calcula los cálculos y costes empresariales correspondientes. Establece las previsiones oportunas sin considerar los datos históricos, ni la planificación general de la empresa ni los objetivos fijados. Aplica técnicas básicas de previsión y presupuestación. No desglosa los gastos fijos y los gastos variables para calcular la dotación de recursos para el año siguiente. No determina el procedimiento para efectuar el seguimiento y control del presupuesto del departamento en los plazos y términos establecidos y comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos establecidos. Detecta posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos, efectuando los cálculos necesarios y proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso. Elabora los informes pertinentes con los resultados obtenidos y los envía a las personas y/o departamentos correspondientes en el tiempo y forma establecidos.</i></p>
2	<p><i>Para determinar el presupuesto económico del departamento de animación turística, calcula los cálculos y costes empresariales correspondientes. No establece las previsiones económicas oportunas. Aplica técnicas básicas de previsión y presupuestación. No desglosa los gastos fijos y los gastos variables. No determina el procedimiento para efectuar el seguimiento y control del presupuesto del departamento en los plazos y términos establecidos y comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos establecidos. No prevé posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos. No elabora los informes pertinentes.</i></p>
1	<p><i>No determina el presupuesto económico del departamento de animación turística.</i></p>

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



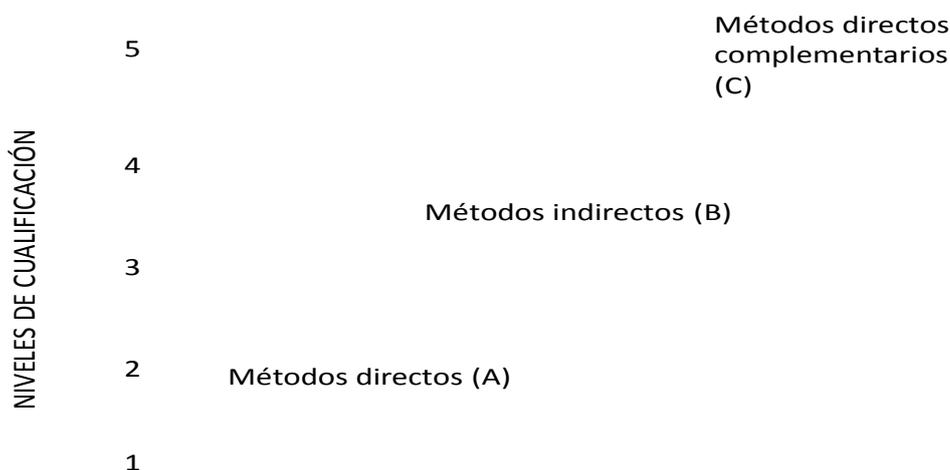
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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

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

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

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



#### 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 gestión del departamento de animación turística ubicado en hoteles y en otros establecimientos turísticos se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel no siempre 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) El establecimiento al que hace referencia la SPE puede ser:
- Cualquier tipo de hotel.
  - Otros alojamientos turísticos, como balnearios, apartamentos, campamentos para turismo, ciudad de vacaciones, entre otros.
  - Entidades externas que prestan sus servicios de recreación para participantes turísticos.
- i) En la Situación Profesional de Evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
- Facilitar el plan general de empresa del establecimiento dedicado al alojamiento turístico.
  - Facilitar las normas operativas del establecimiento.
  - Facilitar los datos históricos referentes al presupuesto económico del departamento de animación turística.
  - Determinar la capacidad de ocupación y la época estacional.
  - Determinar la partida presupuestaria adjudicada al proyecto.
  - Facilitar planos del espacio físico de las áreas y/o departamentos de la entidad que intervengan en el desarrollo del proyecto.
  - Facilitar información sobre las características y expectativas del público objetivo al que se dirige la actividad y de las instalaciones y medios disponibles.
  - Considerar la posibilidad de desarrollar la SPE en un entorno real con clientes reales.