GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

"ECP0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento"

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la gestión de departamentos del área de alojamiento, y que se indican a continuación:

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

1. ***Proponer el diseño y planificación de objetivos específicos viables para el departamento o área de su responsabilidad, siguiendo en todo momento la planificación estratégica del establecimiento de alojamiento.***

   1.1 La planificación estratégica de la empresa o entidad se analiza a través de la información directa y expresa disponible, identificando las necesidades que afectan a su área de actuación.
   1.2 Los objetivos específicos para la unidad de su responsabilidad se proponen a su superior jerárquico, conforme al procedimiento establecido.
   1.3 Las opciones de actuación se identifican seleccionando las más adecuadas para la consecución de los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, la modalidad y la categoría del establecimiento.
   1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos específicos fijados se formulan, cuantificando su grado de cumplimiento y conforme a la planificación estratégica de la empresa.

2. ***Diseñar la estructura organizativa del área de su responsabilidad, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos específicos establecidos.***

   2.1 El tipo de estructura organizativa se determina, adaptándola a la planificación establecida y a los recursos disponibles.
   2.2 Las funciones y tareas, las relaciones internas, las relaciones interdepartamentales y las relacionadas con otros agentes externos a la organización se establecen, en función de la estructura organizativa y de los objetivos específicos del departamento.
   2.3 Los recursos necesarios se determinan, adaptando las funciones y tareas que deben cubrirse para el logro de los objetivos específicos establecidos.
   2.4 Los perfiles de los puestos de trabajo se definen, colaborando en el proceso de selección de personal con el superior jerárquico o responsable del proceso.

3. ***Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el control presupuestario.***

   3.1 Las previsiones económicas para el siguiente ejercicio se establecen en base a la planificación general de la empresa o entidad y analizando los datos históricos del departamento o área de su responsabilidad.
   3.2 Los presupuestos por partidas de inversiones, de explotación y de tesorería se confeccionan, con aplicaciones informáticas específicas y técnicas de presupuestación idóneas en función de la tipología de establecimiento.
   3.3 El presupuesto completo se presenta al superior jerárquico para su integración en el presupuesto global de la empresa o entidad,

considerando las observaciones que se formulen para hacer las modificaciones necesarias.

3.4 El control presupuestario se efectúa, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos específicos formulados para el departamento.

3.5 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las posibles medidas correctivas.

3.6 Los informes del control presupuestario se confeccionan, transmitiendo a las personas y departamentos correspondientes su resultado.

4. Dirigir al personal dependiente del departamento o área de su responsabilidad, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

4.1 Los objetivos estratégicos y específicos del departamento se explican al equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.

4.2 Las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo se determinan, otorgando la autoridad necesaria para su cumplimiento.

4.3 Las instrucciones e indicaciones al personal para la ejecución de sus funciones se transmiten de forma clara, asegurando su perfecta comprensión.

4.4 La integración en la unidad del personal dependiente se efectúa de forma activa, garantizando que en el futuro realice las tareas propias con eficacia y eficiencia.

4.5 Las necesidades de formación y evaluación, así como las posibilidades de motivación del personal dependiente se identifican utilizando los instrumentos establecidos para ello.

4.6 Los planes formativos se definen colaborando con el superior jerárquico, en función de las diferentes necesidades de formación del personal.

4.7 Las reuniones con el personal se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

4.8 La motivación del personal del departamento se promueve valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad, el trabajo en equipo y su papel en la transmisión de imagen de la marca de la entidad.

4.9 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa siguiendo los criterios establecidos, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

5. Gestionar en su ámbito de responsabilidad la cultura y el sistema de calidad adoptado en el área de alojamiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

5.1 Los estándares de calidad, procedimientos e instrucciones de trabajo se diseñan en función de la cultura y el sistema de calidad adoptados por la empresa.

5.2 La cultura de la calidad adoptada en el departamento se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad que lo soporta y fomentando su participación en la mejora continua.

5.3 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, o métodos equivalentes, se diseñan en colaboración del superior jerárquico o departamento responsable, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

5.4 La medición de los indicadores y el control de la calidad interna se efectúa, analizando los datos disponibles, informando a su superior jerárquico y a otros departamentos o empresas externas implicadas.

5.5 La evaluación periódica de la cultura y el sistema de calidad adoptado en su ámbito de responsabilidad se efectúa, verificando la aplicación de los procedimientos e instrucciones 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 los elementos de la competencia del ECP**0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. La planificación empresarial en las empresas y entidades de alojamiento.

- La planificación en el proceso de administración de una entidad dedicada al alojamiento.
- Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas.
- Fases del proceso de planificación.
- Sistemas de revisión periódica de la planificación en una entidad.
- Características diferenciadoras de las entidades del sector en el proceso de planificación.
- Normativa aplicable.
- Tipología y clasificación de estas entidades.
- Patrones básicos de organización.

2. Definición de puestos de trabajo, selección, formación y dirección de personal en departamentos del área de alojamiento.

- Principales métodos para la definición de puestos de trabajo en una organización.
- Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados en una entidad.
- Características diferenciadoras en la definición de puestos de trabajo y de selección de personal para los mismos.
- Planificación de los RRHH: horarios, temporadas, formación continua, otros.
- La función de integración del personal.
- Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal en las instituciones.

- La dirección y el liderazgo en las organizaciones.
- La comunicación en las organizaciones de trabajo.
- Negociación en el entorno laboral.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- Dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- La evaluación, la formación y la motivación en el entorno laboral.

3. El control presupuestario en áreas de alojamiento.

- Conceptos básicos: principales partidas del patrimonio, estructura de la cuenta de resultados, tipos y cálculo de costes, el punto muerto y ratios de productividad, otros.
- Justificación de la gestión presupuestaria.
- Concepto y tipos de presupuestos.
- Clasificación de los presupuestos: el presupuesto base o maestro.
- Elaboración de los presupuestos.
- El control presupuestario.

4. Gestión de la Calidad en los establecimientos de alojamiento.

- Concepto de calidad en los productos y servicios y evolución histórica de la calidad.
- Sistemas y normas de calidad.
- La gestión de la calidad total.
- Proceso de implementación de un sistema de calidad.
- Diseño de los productos y servicios y sus estándares de calidad.
- Gestión de la calidad y los planes de mejora continua.
- La evaluación de la satisfacción del cliente.
- Procedimientos para el tratamiento de quejas y sugerencias.
- Gestión documental del sistema de calidad.
- Evaluación del sistema de calidad.

5. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de áreas de alojamiento.

- Tipos y comparación de aplicaciones de gestión de información.
- Programas ofimáticos para tratamiento de información, procesos de datos, hojas de cálculo y bases de datos.
- Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- Aplicación de programas integrales para la gestión de las áreas de alojamiento.

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:

- Compartir información con el equipo de trabajo.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

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

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso del "ECP0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamientos", 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 la definición y organización de los procesos del departamento de su responsabilidad de un establecimiento dedicado al alojamiento (como puede ser geriátrico, hotel, residencia, hospital, u otro) de categoría y ocupación medias. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Proponer los objetivos y el plan de acción del departamento o área de su responsabilidad, adaptados a los recursos disponibles.

2. Cuantificar las dotaciones (como artículos de lencería o similares) del departamento o área de su responsabilidad para un período de tiempo determinado y en función del nivel de ocupación previamente establecido.

3. Determinar la estructura organizativa del departamento en función de los objetivos propuestos.

Condiciones adicionales:

- Se aportará el proyecto de un supuesto establecimiento en el que se concreten aspectos como: organigrama, planes generales, previsiones económicas, nivel de ocupación y recursos disponibles para un período de tiempo determinado.

- 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.

- 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:

Criterios de mérito	*Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente*
Rigor en la propuesta de objetivos y del plan de acción del área de su responsabilidad.	- Obtención de información de los planes generales del establecimiento de alojamiento y de las necesidades que afectan a su área de actuación. - Obtención de información de los recursos disponibles. - Propuesta de objetivos del área de su responsabilidad. - Establecimiento el plan de acción para un periodo de tiempo determinado. - Cuantificación económica de los planes propuestos. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*

Idoneidad en el establecimiento de prioridades de inversión en función de un presupuesto dado.	- Obtención de información sobre las previsiones económicas generales del establecimiento. - Confección del presupuesto por partidas de inversión, de explotación y de tesorería. - Determinación del procedimiento de seguimiento, revisión y control del presupuesto. - Utilización de medios y aplicaciones informáticas específicas del departamento. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*
Adecuación de la propuesta de estructura organizativa del departamento al organigrama de la empresa.	- Creación del tipo de estructura organizativa del departamento. - Definición del perfil profesional, funciones y tareas del personal dependiente. - Diseño de la documentación necesaria. – Determinación del estilo y de las pautas de liderazgo. – Establecimiento de los protocolos de comunicación internos/externos y con proveedores. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20 % en el tiempo establecido.*

Escala A

4	*Para elaborar la propuesta de los objetivos y del plan de acción del departamento de su responsabilidad, obtiene información relevante de los planes generales del establecimiento y de las necesidades que afectan a su área de actuación, y de los recursos disponibles. Propone objetivos factibles a partir de la definición del plan a ejecutar para un periodo de tiempo determinado, en función de la disponibilidad de recursos y de las características de la tipología de establecimiento, cuantificando económicamente los planes propuestos para lo cual utiliza herramientas informáticas a medida.*
3	*Para elaborar la propuesta de los objetivos y del plan de acción del departamento de su responsabilidad, obtiene información de los planes generales del establecimiento y de las necesidades que afectan a su área de actuación, y de los recursos disponibles. Propone objetivos a partir de la definición del plan a ejecutar para un periodo de tiempo determinado, en función de la disponibilidad de recursos y de las características de la tipología de establecimiento, cuantificando económicamente los planes propuestos.*
2	*Para elaborar la propuesta de los objetivos y del plan de acción del departamento de su responsabilidad, obtiene información de los planes generales del establecimiento y de las necesidades que afectan a su área de actuación, pero no tiene en cuenta los recursos disponibles. Propone objetivos a partir de la definición del plan a ejecutar para un periodo de tiempo*

	determinado, sin considerar recursos ni la tipología de establecimiento para el que se está planificando su actuación.
1	*Para elaborar la propuesta de los objetivos y del plan de acción del departamento de su responsabilidad, no considera necesario obtener información ni de los planes generales del establecimiento ni de las necesidades que afectan a su área de actuación. Propone objetivos a partir de la definición del plan a ejecutar para un establecimiento indeterminado y que no se ajusta al supuesto proporcionado.*

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

Escala B

4	*Diseña la propuesta de estructura organizativa para el departamento de su responsabilidad, definiendo el perfil profesional, funciones y tareas del personal dependiente. Determina la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento y los protocolos de comunicación (tanto internos/externos como con proveedores). Define el estilo y las pautas de liderazgo a seguir. Utiliza herramientas y aplicaciones informáticas específicas para la gestión del departamento.*
3	*Diseña la propuesta de estructura organizativa para el departamento de su responsabilidad, definiendo el perfil profesional, funciones y tareas del personal dependiente. Determina la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento y los protocolos de comunicación (tanto internos/externos como con proveedores). Define el estilo y las pautas de liderazgo a seguir.*
2	*Diseña la propuesta de estructura organizativa para el departamento de su responsabilidad, pero no define el perfil profesional, ni las funciones ni las tareas del personal dependiente. Determina la documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento pero no los protocolos de comunicación (tanto internos/externos como con proveedores).*
1	*No diseña la propuesta de estructura organizativa para el departamento de su responsabilidad.*

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

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

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá

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

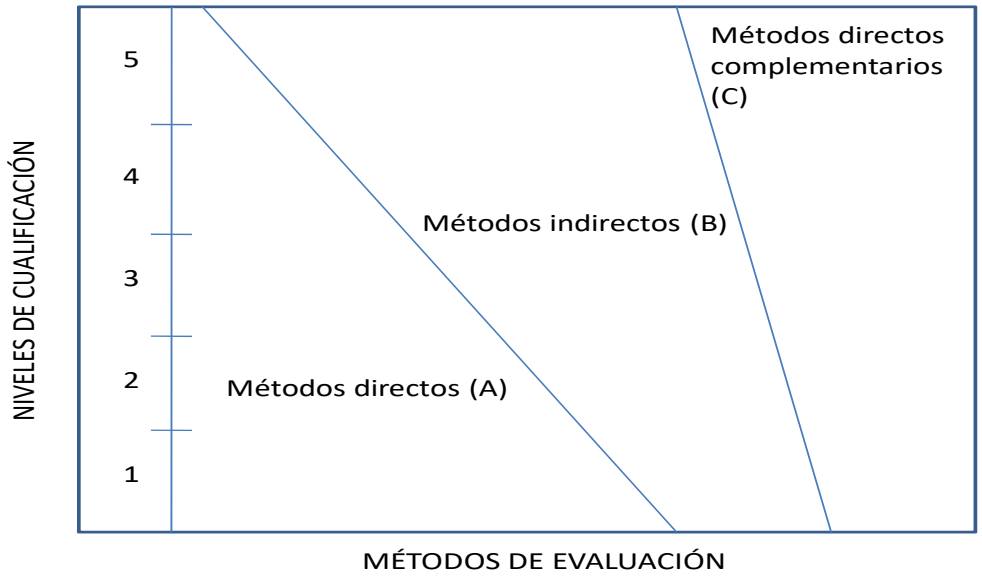
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

a) **Métodos indirectos**: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos**: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- 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 del ECP. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de gestión de departamentos del área de su responsabilidad en el establecimiento de alojamiento, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista

profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel 3. Por las características de estas competencias, la persona candidata, además de otras, ha de movilizar sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales, en su caso, requeridas

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

   Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El proyecto a aportar del supuesto establecimiento debería dar respuesta a distintas tipologías (como pueden ser hotel, residencia, hospital, geriátrico…) para que la persona candidata seleccione uno de ellos en función de la actividad de procedencia.

- Facilitar el plan general de la empresa del establecimiento.

- Facilitar las normas operativas.

- Determinar previamente la capacidad de ocupación y la época estacional.

- Facilitar datos históricos referentes al presupuesto económico del departamento o área de su responsabilidad.