



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 EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“UC1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de
pisos y prestar atención al cliente”**



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 ECP1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente.

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 definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente, 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. Determinar los procesos de prestación de los servicios propios del departamento de pisos, en función de la modalidad y categoría del establecimiento dedicado al alojamiento, utilizando medios tecnológicos de información y comunicación específicos.

- 1.1 Los procesos para la prestación del servicio en el departamento de pisos se determinan en función de los medios disponibles, del tipo de establecimiento de alojamiento y del Plan de Seguridad, Emergencia y Sostenibilidad establecido por la empresa.
- 1.2 El espacio físico correspondiente al área de su responsabilidad como el office, los despachos y los almacenes de lencería se organiza, cumpliendo las normativas que establece el plan de seguridad de la organización y teniendo en cuenta:
 - La adaptación a los medios disponibles
 - El establecimiento de un flujo de trabajo rápido
 - La facilidad en el contacto y comunicación personal.
 - La optimización de las tareas y circulaciones, adaptándose a las directrices de la empresa, la capacidad del establecimiento y tipo de oferta, el presupuesto económico y la relación eficacia-coste de cada elemento y los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.
- 1.3 El plan de trabajo periódico para la prestación de los servicios asignados al departamento se define determinando los procedimientos específicos y en función de:
 - Las características del establecimiento como capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa y tipología de clientes.
 - Las técnicas propias del área.
 - Las máquinas, equipos y otros medios disponibles.
 - La estructura organizativa establecida.
 - Los recursos externos, entre otros.
- 1.4 La documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento se establece y controla de modo que se asegure la coordinación de recursos, tareas y la transmisión de información interdepartamental -recepción, restaurante, salones, otros-, y con empresas externas utilizando para ello los medios tecnológicos de información y comunicación específicos.

2. Dirigir la formalización y control de los inventarios de ropa, productos, materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario de modo que se pueda conocer su cantidad y grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

- 2.1 Los procedimientos para la valoración económica de las existencias y pérdidas del departamento de pisos se establecen, utilizando los medios tecnológicos de información y de gestión de inventarios.



- 2.2 Los planes de reposición y amortización de existencias y stock -ropa, productos, materiales de limpieza, maquinaria, utensilios y mobiliario- a corto, medio y largo plazo se confeccionan, teniendo en cuenta las cuotas previstas de ocupación y los procedimientos establecidos para su valoración económica.
- 2.3 La previsión de dotaciones de ropa y de productos, útiles y máquinas de limpieza para el acondicionamiento de habitaciones, espacios comunes y específicos se efectúa, en función de los servicios ofrecidos por el establecimiento y la categoría del mismo.
- 2.4 Los inventarios de existencias -ropa, productos y materiales de limpieza, máquinas, utensilios y mobiliario- y los registros de pérdidas se asignan para su realización a las personas idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad, prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.
- 2.5 Los inventarios confeccionados se supervisan efectuando, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.
- 2.6 La actualización de los inventarios se efectúa periódicamente manteniendo el stock mínimo fijado para su distribución y consumo.
- 2.7 Los informes necesarios para superiores u otros departamentos relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de los productos inventariados se elaboran valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.

3. Establecer los procedimientos para el aprovisionamiento, almacenamiento, distribución interna, control y reposición de los productos, materiales y utensilios propios del departamento de pisos, de modo que se pueda obtener el máximo provecho económico de los recursos disponibles.

- 3.1 Los procedimientos de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de los productos, materiales y utensilios para la prestación del servicio se diseñan, en función de la modalidad, categoría y ocupación del establecimiento.
- 3.2 El método para el control y reposición de los productos de gran consumo o perecederos se establece, supervisando diariamente la previsión de ocupación y las actividades del establecimiento.
- 3.3 La rotación de suministros de productos de limpieza, la distribución de elementos de higiene y antisepsia se supervisa, según lo establecido en el manual de normas y procedimientos del acondicionamiento de habitaciones, espacios comunes y específicos.
- 3.4 Las medidas necesarias de seguridad y control para evitar posibles sustracciones y pérdidas así como un mal uso de los utensilios, productos, materiales y artículos de acogida a clientes, se determinan requiriendo al personal a su cargo que efectúe las rectificaciones oportunas.

4. Coordinar, en colaboración con los departamentos implicados y/o con empresas externas, el mantenimiento y reparación de las



instalaciones del área de pisos, ajustándose al plan preventivo y correctivo establecido por la entidad.

- 4.1 Las condiciones de los espacios e instalaciones del área de su responsabilidad se inspeccionan detallando los defectos apreciados, con especial atención a las instalaciones y equipos de prevención y atención de incendios, comunicando de forma inmediata al responsable las necesidades y grado de urgencia de las reparaciones.
- 4.2 Las acciones de mantenimiento preventivo y de reparación de las instalaciones se programan de acuerdo al plan general de mantenimiento establecido y de las funciones asignadas a los departamentos y/o empresas externas implicadas, en función de las previsiones de ocupación y del grado de conservación de instalaciones, mobiliarios y equipos detectados en las inspecciones.
- 4.3 Los partes de averías o de mantenimiento de las instalaciones del área de su responsabilidad se formalizan, utilizando los soportes y los medios establecidos, diseñando, en caso necesario, los documentos correspondientes y dando cuenta al departamento y/o empresa externa responsable.
- 4.4 Los trabajos realizados de mantenimiento y reparación se supervisan, comprobando que coinciden con los resultados previstos en los plazos fijados y con el plan de mantenimiento de instalaciones y maquinaria.

5. Vigilar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas, informando y controlando al personal a su cargo y participando en la evacuación en casos o simulacros de emergencias.

- 5.1 Los riesgos potenciales que afecten la seguridad de los clientes y del personal del establecimiento se identifican, incluyendo su tratamiento en el plan de emergencia vinculado al plan de seguridad de la organización.
- 5.2 La existencia de planos indicativos de vías de emergencia en las habitaciones y en las demás zonas nobles del establecimiento se comprueba con regularidad verificando que están en buen estado de uso, conforme al plan de emergencia establecido.
- 5.3 La accesibilidad a los dispositivos de alarma acústica y su estado de funcionamiento se comprueban, tramitando las posibles anomalías detectadas al departamento correspondiente para su rápida subsanación.
- 5.4 Las modificaciones habidas en las instalaciones en materia de seguridad o en las normas de emergencia se comunican al personal a su cargo siguiendo el procedimiento establecido.
- 5.5 La participación en los casos de emergencia o en simulacros se efectúa, colaborando con el equipo de emergencias establecido, siguiendo las instrucciones dadas por el servicio técnico o el director de operaciones y cumpliendo con su obligación de evacuar clientes de las habitaciones, aplicando, en caso necesario, técnicas de primeros auxilios.



- 5.6 La seguridad de los clientes se procura, controlando que el personal vigile la entrada de personas ajenas a las habitaciones y aplicando las normas de actuación establecidas para estos casos.
- 5.7 La actuación del personal con respecto al tratamiento y devolución de los objetos olvidados por los clientes se controla, registrando las entradas y salidas de los objetos olvidados y custodiándolos hasta el momento de su entrega al propietario, garantizando el cumplimiento del procedimiento interno del establecimiento.
- 5.8 El cumplimiento por parte del personal a su cargo de las normas referidas a la seguridad e higiene en el trabajo se comprueba, corrigiendo las desviaciones detectadas.

6. Atender las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los clientes que afecten a su área de trabajo, directamente o a través del departamento correspondiente, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

- 6.1 Las modificaciones producidas en los servicios prestados al cliente se comunican a los departamentos implicados y al personal dependiente, adecuando la nueva situación administrativa según el procedimiento establecido.
- 6.2 Las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias que demanden los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, registrándolas y derivándolas al departamento correspondiente para su rápida resolución.
- 6.3 Las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias se identifican tramitándolas a través del sistema integral del establecimiento que gestiona la comunicación directa con el cliente o a través de las redes sociales, con la finalidad de conseguir la máxima satisfacción del cliente y la adecuada reputación online de la misma.
- 6.4 El desempeño profesional del personal a su cargo se supervisa colaborando en su formación continua para aumentar su implicación en el proceso de atención al cliente, evitando futuros problemas que puedan generar reclamaciones y/o quejas.
- 6.5 El sistema de calidad vigente para el aumento de la mejora continua del establecimiento se aplica durante todo el proceso, a través de los canales de información e indicadores el sistema.

7. Vigilar el cumplimiento de su personal dependiente de las normas de protocolo establecidas, en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de alojamiento.

- 7.1 Los planes de trabajo -montaje, decoración y desmontaje- vinculados a la celebración de reuniones, incentivos, congresos y eventos se coordinan entre los departamentos implicados de acuerdo a las normas internas de la empresa, haciendo uso de medios tecnológicos de información y comunicación.



- 7.2 Las normas de protocolo y cortesía exigibles se identifican e interpretan en función del tipo de evento o acto a celebrar en el que intervenga personal del departamento de pisos, seleccionando aquéllas que resulten más afines al acto en cuestión.
- 7.3 Las normas de protocolo seleccionadas se transmiten al personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión y supervisando la aplicación de las mismas durante el desarrollo y post servicio del evento o acto.

a) 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 **ECP1067_3 Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Organización de la prestación de los servicios del departamento de pisos.

- Modelos característicos de organización de la prestación de los servicios: descripción y comparación.
- Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos: habitaciones de clientes, zonas nobles y zonas de servicio.
- Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario.
- Procesos característicos del departamento de pisos: descripción, diseño y elección.
- Métodos de trabajo: la planificación, mejora de la producción, medición de la actividad productiva, cronometraje.
- Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.
- Confección de horarios y turnos de trabajo: estimación y asignación de tiempos, organización y distribución de las tareas.
- Determinación de normas de control de: averías, objetos olvidados, habitaciones, empleo de materiales y productos y otros aspectos.

2. Aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el departamento de pisos.

- El análisis de la dotación característica del departamento de pisos.
- Métodos utilizados para identificación de necesidades de aprovisionamiento: fuentes de suministro, solicitudes de compra, procesos de recepción y control.
- Búsqueda y selección de proveedores.
- Flujo de materias primas, ropa y lencería.
- Sistemas y procesos de almacenamiento, distribución interna, mantenimiento y reposición de existencias: análisis y aplicación.
- Elaboración de inventarios y control de existencias.

3. El mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos en el departamento de pisos.



- El establecimiento de alojamiento y su mantenimiento.
- El inmueble: fachada, terrazas, suelos, techos, paredes, carpintería, cristalería, salidas de emergencia, otros.
- Tipos de mantenimiento: interdepartamental o contratación con empresas externas.
- Sistemas de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto.

4. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento.

- El servicio de seguridad: equipos e instalaciones.
- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.
- Ordenación de los procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia.
- Valores éticos en casos de siniestro: la seguridad de los clientes y sus pertenencias.
- Normas de seguridad e higiene en el trabajo del área de pisos: interpretación y aplicaciones.
- Técnicas de primeros auxilios.

5. Protocolo en establecimientos de alojamiento.

- Atención al cliente.
- Tipos de clientes en el servicio.
- Normas de actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales.
- Comunicación con el cliente.
- Situaciones conflictivas durante la estancia del cliente y aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamaciones y solicitudes de información.
- Los objetos olvidados y su tratamiento.
- Concepto de protocolo: origen, clases, utilidad y usos sociales.
- El protocolo institucional tradicional y la necesidad de un protocolo empresarial.
- Análisis y aplicación de las técnicas de protocolo más habituales y presentación personal: normas reguladoras, precedencias, tratamientos, técnicas de colocación de participantes en presidencias y en actos, banderas, otros.
- El protocolo en los banquetes y en la mesa.
- Aplicaciones habituales del protocolo en diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.

a) 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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos del departamento de pisos.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Demostrar empatía con los clientes profesionales, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.



- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

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 "ECP1067_3: Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente", 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 pisos de un establecimiento dedicado al alojamiento (geriátrico, hotel, residencia, hospital, otros) de categoría y ocupación medias y en la prestación de un evento tipo con unas especificaciones dadas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Confeccionar el plan de trabajo para el departamento.
2. Organizar el montaje de un evento tipo.
3. Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad, higiene y salud, y medioambiental.

4. Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

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.
- 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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Rigurosidad en la confección del plan de trabajo para la prestación de los servicios propios del departamento de pisos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de la tipología del establecimiento y de los recursos disponibles.- Uso y manejo de medios de información y comunicación específicos.- Cuantificación de las necesidades de ropa, productos de acogida, útiles de limpieza, maquinaria, utensilios y otros- Control del proceso de aprovisionamiento (externo-interno) de recursos humanos y materiales.- Formalización y control de la documentación necesaria.- Comunicación interdepartamental.- Elaboración de informes. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Idoneidad en la organización de la planificación del montaje de un evento tipo.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Interpretación de la orden de servicio en cuanto a características del evento contratado, ubicación, tipo de montaje, número de personas y otros aspectos a considerar.

	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de los espacios físicos. - Ajuste en la ubicación y distribución de mobiliario (mesas, sillas, aparadores y otros). - Organización y distribución de las tareas del personal dependiente. - Seguimiento y control del personal durante el desarrollo del evento. - Gestión y seguimiento de posibles quejas y reclamaciones. - Control de las operaciones de desmontaje. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad, higiene y salud y de la normativa medioambiental.</i>	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>

Escala A

4	<p><i>Para confeccionar el plan de trabajo del departamento de pisos de un establecimiento de alojamiento de categoría y ocupación media y a partir de unas especificaciones previamente definidas obtiene información de la tipología del establecimiento y los recursos disponibles para lo que maneja medios tecnológicos de información y comunicación específicos de la actividad; cuantifica y valora las necesidades de los distintos productos necesarios para el funcionamiento del departamento. Selecciona y controla el proceso de aprovisionamiento, tanto interno como externo, de recursos humanos y materiales formalizando y supervisando toda la documentación generada. Establece procesos de comunicación interdepartamental y elabora informes para la dirección y otros.</i></p>
3	<p><i>Para confeccionar el plan de trabajo del departamento de pisos de un establecimiento de alojamiento de categoría y ocupación media y a partir de unas especificaciones previamente definidas obtiene información de la tipología del establecimiento y de los recursos disponibles para lo que maneja medios de información y comunicación específicos de la actividad; cuantifica las necesidades de los distintos productos necesarios para el funcionamiento del departamento. Controla el proceso de aprovisionamiento tanto interno como externo de recursos humanos y materiales formalizando y controlando toda la documentación generada. Establece procesos de comunicación interdepartamental y elabora informes para la dirección.</i></p>
2	<p><i>Para confeccionar el plan de trabajo del departamento de pisos de un establecimiento de alojamiento de categoría y ocupación media y a partir de unas especificaciones previamente definidas no obtiene información concisa de la tipología del establecimiento y no conoce los recursos disponibles y no sabe manejar medios de información y comunicación específicos de la actividad.</i></p>
1	<p><i>No confecciona el plan de trabajo del departamento de pisos.</i></p>



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

Escala B

4	<i>Para organizar el montaje de un evento tipo, interpreta la orden de servicio dada, organiza los espacios físicos disponibles ajustando la ubicación y distribución del mobiliario (mesas, sillas, aparadores, otros). Organiza y distribuye las tareas entre su personal dependiente y se encarga de su seguimiento durante el desarrollo del evento (reposición de consumibles, repaso del salón, otros). Las posibles quejas y/o reclamaciones las atiende y gestiona con educación, amabilidad y las solventa en la medida de su responsabilidad. Controla las operaciones de desmontaje vigilando que el procedimiento establecido se cumpla, recuperando los artículos (adornos florales, productos de acogida, otros) no utilizados para eventos posteriores y custodia posibles objetos olvidados.</i>
3	<i>Para organizar el montaje de un evento tipo, interpreta la orden de servicio dada, organiza los espacios físicos disponibles ajustando la ubicación y distribución del mobiliario (mesas, sillas, aparadores, otros). Organiza y distribuye las tareas entre su personal dependiente y se encarga de su seguimiento durante el desarrollo del evento (reposición de consumibles, repaso del salón, otros). Las posibles quejas y/o reclamaciones las atiende con educación y amabilidad y las solventa en la medida de su responsabilidad. Controla las operaciones de desmontaje vigilando que el procedimiento establecido se cumpla.</i>
2	<i>Para organizar el montaje de un evento tipo no interpreta adecuadamente la orden de servicio dada por lo que la organización de los espacios físicos disponibles no se ajusta a la demanda del cliente.</i>
1	<i>No organiza el montaje de un evento tipo.</i>

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



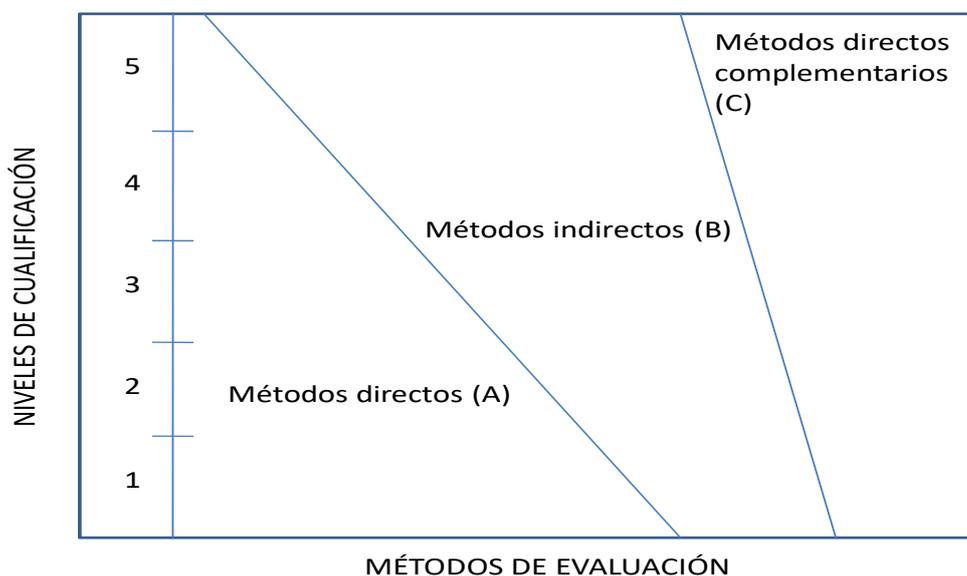
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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.

- Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de definición y organización de los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente, 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:
- Aportar documentación de establecimientos dedicados al alojamiento al menos de tres tipologías diferentes como pueden ser: hotel, residencia, hospital, ciudad de vacaciones para que la persona candidata seleccione uno de ellos en función de la actividad de procedencia.
 - A efectos de poder desarrollar las actividades relacionadas con el evento a planificar se aportarán todas las características básicas del establecimiento de alojamiento dejando claro el tamaño de la sala donde se va a celebrar, ubicación, características de construcción, número y tipología de participantes.