



conocer

conocimiento • competitividad • crecimiento

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**
 Coordinación de grupos de trabajo de línea

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como coordinadores de grupos que ejecutan trabajo de línea, estableciendo los elementos necesarios que permitan dirigir y distribuir tareas entre los integrantes del grupo, capacitar a otros en el trabajo a realizar, supervisar la realización de las tareas y establecer mecanismos de motivación al interior del grupo de trabajo, así como de gestionar y proveer de los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas en tiempo y forma.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia:

El presente estándar de competencia describe las principales funciones involucradas en coordinar grupo de trabajo como son: dirigir grupos de trabajo con base en un plan de trabajo basado en prioridades del área que atiende y distribuir las tareas asignando tareas a cada integrante del equipo y proporcionando los insumos necesarios para realizar la tarea, comunicar la información relevante al grupo de trabajo, establece las cargas de trabajo considerando diversos factores, capacita a las personas en las tareas a realizar proporcionando para ello información detallada sobre la tarea a desarrollar y los insumos necesarios, supervisa el trabajo identificando desviaciones e implementando acciones para su corrección, implementa estrategias de motivación dentro del grupo de trabajo con base en el reconocimiento del trabajo destacado como grupo o individuo.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.



conocer

conocimiento • competitividad • crecimiento

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Servicios Turísticos en Bahía de Banderas

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional:

0443-01 Coordinadores y supervisores de informática

0414-01 Gerentes de mantenimiento de máquinas y equipos mecánicos y electromecánicos

0414-02 Gerentes de mantenimiento de vehículos de transporte

0824-06 Gerentes de producción

0913-07 Jefas de enfermeras

0723-02 Jefes de cocina

0773-01 Jefes de limpieza

0723-03 Jefes de restaurante y bar

0333-01 Supervisores de carpintería

0713-03 Supervisores de comercio

0313-03 Supervisores de construcción

0773-02 Supervisores de lavandería y tintorería

0413-08 Supervisores de mantenimiento mecánico de maquinaria industrial y de construcción

0413-09 Supervisores de mantenimiento mecánico de vehículos de transporte

0113-02 Supervisores de parques y jardines

Ocupaciones asociadas:

Supervisor de Procesamiento de Datos

Supervisor de Área de Captura

Superintendente de Mantenimiento

Supervisor de Producción

Jefe de Cocina

Jefe de Mesa Caliente o Fría

Jefe de Repostería

Ama de Llaves

Jefe de Ayudantes de Limpieza

Capitán de Meseros y Cantineros

Capitán de Servicio a Cuartos

Jefe de Bar

Jefe de Comedor (Comedor Industrial)

Maestro Carpintero de Obra Blanca

Maestro Carpintero de Obra Negra

Encargado de Tienda



conocer

conocimiento • competitividad • crecimiento

Jefe de Piso (Ventas Menudeo)

Supervisor de Cajeros

Supervisor de Vendedores

Supervisor de Ventas

Encargado de Tintorería

Jefe de Lavandería

Supervisor de Lavandería

Supervisor de Inspección y Reparación de Equipo Mecánico

Supervisor de Maquinaria Pesada

Supervisor de Taller Mecánico

Capataz de Jardines

Supervisor de Parques

Ocupaciones no contenidas en el Catalogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Supervisor

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación

Subsector:

561 Servicios de apoyo a los negocios

Rama:

5619 Otros servicios de apoyo a los negocios

Subrama:

56199 Otros servicios de apoyo a los negocios

Clase:

561990 Otros servicios de apoyo a los negocios

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:

- Grupo Marival
- Grupo Vidanta / Mayan Palace
- Asociación de Hoteles y Moteles de Bahía de Banderas

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica

- Los aspectos de desempeño que se evaluarán deberán ser durante un turno de trabajo real o simulado, el evaluado deberá llevar a cabo sus funciones diarias con toda normalidad, en general la secuencia de los elementos no es relevante, excepto en el primero, donde deben identificarse las prioridades y los recursos humanos disponibles al inicio del turno.

Apoyos

- No existen apoyos adicionales a la ejecución de la función.

Duración estimada de la evaluación:



- Un turno de trabajo de 8 horas, 7 horas de campo y 1 hora de gabinete

Referencias de Información:

- Manuales aplicables al área donde pertenece el candidato y manuales adicionales de áreas con las que se tiene interacción.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia:

Coordinación de grupos de trabajo de línea

Elemento 1 de 5

Dirigir grupos de trabajo

Elemento 2 de 5

Distribuir el trabajo

Elemento 3 de 5

Capacitar a otros en el trabajo

Elemento 4 de 5

Supervisar el trabajo

Elemento 5 de 5

Motivar al grupo de trabajo

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 5		Dirigir grupos de trabajo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Planea el trabajo:
 - Al inicio del turno,
 - Revisando lo realizado por el turno anterior,
 - Identificando las prioridades establecidas por el turno anterior y que aplican al turno actual,
 - Identificando las prioridades de las áreas que se atienden, y
 - Atendiendo indicaciones de mandos superiores.
2. Realiza el briefing:
 - Al inicio del turno,
 - Mencionando aspectos relevantes alcanzados por el turno anterior,



conocer

conocimiento • competitividad • crecimiento

- Mencionando las prioridades establecidas para el turno y la importancia de atenderlas en tiempo y forma,
- Mencionando consecuencias relevantes del no cumplimiento de tareas de alta prioridad,
- Mencionando las situaciones de orden común que no deben ocurrir durante el turno,
- Mencionando si existen reportes de malas prácticas y dando recomendaciones para evitarlas,
- Mencionando información relevante sobre aspectos generales de la organización que pueden afectar el trabajo del grupo, e
- Identificando a las personas que no cumplen con la vestimenta determinada para el área.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

Manuales y políticas aplicables al área de trabajo del personal a su cargo.

NIVEL

Aplicación

GLOSARIO

1. Grupo de trabajo: Equipo de trabajadores asignado al departamento o área de trabajo con los que cuenta un líder para realizar las tareas.
2. Trabajo de línea: Tareas operativas propias del departamento.
3. Turno: Jornada laboral que comprende no más de 8 horas.
4. Briefing: Junta con el grupo de trabajo donde se tratan de manera breve los temas relevantes para la realización del trabajo.
5. Manuales y Políticas: Documentos de la empresa que permiten a sus trabajadores tener acceso a la información básica y de tareas en sus departamentos. Su principal función es estandarizar los elementos involucrados en el trabajo y lograr los objetivos.

Referencia Código
2 de 5

Título
Distribuir el trabajo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Asigna tareas a cada integrante del grupo:
 - Con base en las prioridades establecidas,
 - Con base en los recursos humanos disponibles para el turno,



- Con base en los conocimientos y habilidades de cada persona,
 - Mencionando las prioridades establecidas,
 - Preguntando si la tarea delegada es entendida,
 - Mencionando la importancia de llevar a cabo las tareas adicionales que fueron asignadas,
 - Escuchando sugerencias sobre las tareas asignadas, y
 - Atendiendo dudas de los integrantes en el momento de presentarse.
2. Provee de los recursos necesarios para realizar las tareas al grupo de trabajo:
- Verificando que existen los recursos necesarios antes de iniciar el turno,
 - Indicando a cada persona que verifique si cuenta con el material necesario, y
 - Atiende las necesidades de recursos en el momento de identificar un faltante.
3. Mantiene comunicación con otras áreas que inciden en las tareas del equipo:
- Utilizando los canales de comunicación disponibles,
 - Identificando a la persona del área de apoyo que atenderá la solicitud,
 - Atendiendo los procesos y procedimientos aplicables,
 - Explicando lo que se requiere en tiempo, cantidad y forma,
 - Mencionando la importancia del apoyo requerido,
 - Mencionando consecuencias de no recibir el apoyo solicitado,
 - Verificando que el apoyo obtenido sea suficiente para cumplir con las tareas asignadas al equipo, e
 - Implementa acciones que permitan complementar los apoyos obtenidos cuando estos no son suficientes para obtener los resultados.
4. Ajusta la distribución del trabajo durante el turno:
- Dirigiendo el trabajo hacia los resultados prioritarios,
 - Considerando los recursos humanos disponibles,
 - Identificando las afectaciones relevantes de la nueva distribución,
 - Considerando las sugerencias de los integrantes que contribuyan al cumplimiento de los resultados, y
 - Registrando las tareas adicionales asignadas al grupo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

Canales de comunicación disponibles en el área y políticas para la solicitud de apoyos de áreas que inciden en las tareas del equipo.

GLOSARIO

1. Tareas: Actividad asignada a un trabajador, con un resultado esperado muy definido.

NIVEL

Conocimiento



2. **Canales de comunicación:** Medio por el cual se hace llegar un mensaje a otras áreas de interacción, pueden ser: comunicación directa, telefónica, por radio, correo electrónico, etc.
3. **Apoyos:** Solicitudes de requerimientos a otra área o departamento para poder completar una tarea.
4. **Material:** Recursos utilizados en una tarea.

Referencia	Código	Título
3 de 5		Capacitar a otros en el trabajo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. **Identifica al personal de reciente ingreso:**
 - Antes de asignarle tareas,
 - Preguntando a la persona sobre sus conocimientos y experiencia en el trabajo, y
 - Presentando al nuevo personal con sus compañeros de trabajo.
2. **Capacita al personal de reciente ingreso:**
 - Proporcionándole instrucciones detalladas sobre las tareas que debe hacer,
 - Explicándole los resultados que debe obtener en tiempo, cantidad y forma,
 - Indicándole las medidas de seguridad que debe mantener durante el turno,
 - Informándole sobre los manuales que debe conocer,
 - Proporcionándole apoyo a través de una persona con experiencia en la tarea asignada,
 - Evaluando los resultados de la persona con base en parámetros establecidos,
 - Proporcionándole asesoría hasta alcanzar los resultados esperados con base en parámetros establecidos por el área, y
 - Mostrándole las áreas físicas donde llevara a cabo sus tareas, así como las áreas afines.
3. **Controla las desviaciones en los resultados:**
 - Identificando los resultados deficientes con base en parámetros de medición establecidos en el área,
 - Identificando causas internas al área,
 - Identificando causas externas al área,
 - Proponiendo soluciones dirigidas a corregir las desviaciones detectadas, e
 - Implementando acciones dirigidas a corregir las desviaciones detectadas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:



CONOCIMIENTOS

Proceso de asignación de nuevo personal al grupo de trabajo por parte del área de recursos humanos.

NIVEL

Conocimiento

GLOSARIO

1. Áreas físicas: Espacio dentro del departamento donde se realizan las tareas.
2. Medidas de seguridad: Actividades que se deben llevar a cabo por la persona o bien que debe cuidar para realizar la tarea de forma segura, con la finalidad de evitar accidentes.
3. Desviaciones en los resultados: Brecha entre el resultado deseado y el resultado obtenido.
4. Causas internas: Razones imputables al área de trabajo o departamento o bien a los factores humanos y materiales bajo su responsabilidad.
5. Causas externas: Razones imputables a otras áreas de trabajo o departamentos ajenos al propio o a otros factores humanos o materiales fuera de la responsabilidad.

Referencia	Código	Título
4 de 5		Supervisar el trabajo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Supervisa el trabajo de cada integrante del equipo:
 - En el sitio donde la persona realiza su tarea,
 - Verificando si los resultados están dentro de los parámetros establecidos por el área,
 - Verificando que los insumos necesarios se utilicen conforme a instrucciones del fabricante o manuales de procedimiento del área,
 - De manera directa con la persona que realiza la tarea, y
 - Verificando el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en las políticas o manuales del área.
2. Corrige las desviaciones en las tareas individuales:
 - Identificando la desviación con base en parámetros de medición establecidos en el área,
 - Explicando a la persona las desviaciones que se presentan,
 - Proponiendo soluciones dirigidas a corregir las desviaciones, e
 - Implementando acciones que permitan corregir las desviaciones.



3. Atiende conflictos entre el grupo que afectan los resultados de las tareas:
 - Identificando a las personas involucradas en el conflicto,
 - Preguntando a los involucrados sobre los motivos del conflicto,
 - Explicando sobre las afectaciones a los resultados en el trabajo,
 - Propone soluciones que permitan el cumplimiento de tareas, e
 - Implementa acciones que permitan el cumplimiento de tareas.

4. Atiende situaciones relacionadas con recursos humanos de su equipo de trabajo:
 - Identificando el tipo de gestión a realizar,
 - Gestionando con el área correspondiente,
 - Cumpliendo con los procesos y procedimientos establecidos por las áreas involucradas en la gestión, e
 - Informando a las personas involucradas sobre el resultado obtenido.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento de productividad del turno elaborado:
 - Indica en cantidades la productividad del grupo,
 - Describe los resultados destacados logrados,
 - Describe si existen tareas relevantes pendientes de terminar,
 - Describe las posibles causas que no permitieron el cumplimiento de tareas, y
 - Describe si se obtuvo una productividad correcta con base en los parámetros establecidos.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. AHV: Responsabilidad La manera en que mantiene los asuntos personales de los integrantes del grupo bajo discreción.

SITUACION EMERGENTE

1. Ocurre accidente durante el turno.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Identifica el lugar del accidente, identifica a las personas involucradas y la gravedad de las lesiones, avisa al mando superior y a los servicios médicos.

GLOSARIO

1. Insumos: Materia prima o información necesaria para realizar una tarea.



conocer

conocimiento • competitividad • crecimiento

2. Conflictos entre el grupo: Confrontación entre los trabajadores de un departamento.
3. Situaciones relacionadas con recursos humanos: Actividades que tienen que ver con la gestión de personas en la organización como reclutar, contratar, capacitar, tomar asistencia, pasar reportes disciplinarios, pasar incapacidades, etc.
4. Documento de productividad: Registro dentro del departamento donde se compila la información sobre las tareas realizadas y sus resultados.

Referencia	Código	Título
5 de 5		Motivar al grupo de trabajo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Reconociendo el trabajo destacado del grupo o persona individual:
 - Identificando las tareas adicionales realizadas,
 - Identificando los resultados adicionales realizados,
 - Comunicando al grupo o persona los elementos destacados sobre su trabajo, y
 - Utilizando elementos de refuerzo dirigidos a fomentar el desempeño destacado del grupo o persona de acuerdo a las políticas de la organización.

GLOSARIO

1. Elementos de refuerzo: Recursos establecidos por la organización para premiar un trabajo destacado: gratificaciones, permisos, diplomas, etc.
2. Trabajo destacado: Tarea realizada de forma en que supera las expectativas o los resultados esperados.
3. Resultados adicionales: Efectos de la tarea que son sobresalientes a lo esperado.