



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO

Código: COM412_1

NIVEL: 1



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 UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

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 reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta, y que se indican a continuación:

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

1. *Reponer productos en el punto de venta según las instrucciones y criterios establecidos.*



- 1.1 Determinar las necesidades de reposición en el punto de venta durante el abastecimiento de otros productos.
 - 1.2 Transmitir a los superiores las necesidades de reposición detectadas, con exactitud, tan pronto sean detectadas.
 - 1.3 Identificar los criterios de colocación y reposición de productos en el punto de venta, según las instrucciones entregadas.
 - 1.4 Abastecer el punto de venta, en función de las instrucciones y periodicidad establecidas.
 - 1.5 Colocar los productos en el punto de venta optimizando el espacio disponible, según las instrucciones recibidas de forma oral o según planograma o gráfico del lineal.
- Desarrollar estas actividades cumpliendo las medidas de seguridad e higiene, según los procedimientos establecidos y utilizando los equipos de protección adecuados.

2. Inventariar los productos en el punto de venta, registrando los datos, comunicando los resultados y transmitiendo las roturas de stock al detectarse, según el procedimiento establecido.

- 2.1 Identificar los productos en el punto de venta, interpretando las etiquetas o mediante lectores electrónicos.
- 2.2 Contar los productos en el punto de venta, siguiendo las instrucciones recibidas.
- 2.3 Transmitir las roturas de stock con prontitud, registrando los datos según el procedimiento establecido.
- 2.4 Comunicar el recuento de productos, registrando los datos según el procedimiento establecido.

3. Colocar el mobiliario y elementos de animación en el punto de venta, verificando la información que ofrecen.

- 3.1 Ubicar el mobiliario y elementos de animación en el punto de venta según las instrucciones recibidas.
 - 3.2 Controlar la información en el punto de venta manteniéndola actualizada y comprobando su idoneidad.
 - 3.3 Modificar escaparates colaborando con el responsable o superior jerárquico en las labores constructivas, acopiando los materiales necesarios.
- Desarrollar estas actividades siguiendo las indicaciones recibidas, cumpliendo las medidas de seguridad e higiene y utilizando los equipos de protección adecuados.

4. Etiquetar los productos en el punto de venta, comprobando que los datos se corresponde con el producto y colocando dispositivos anti-hurto.

- 4.1 Reunir la información necesaria de los productos en el punto de venta desde las diferentes fuentes.
- 4.2 Contrastar la adecuación de los datos que aparecen en la información del producto según las características del mismo y los listados de productos disponibles.



- 4.3 Informar de los errores detectados en la información del producto siguiendo el procedimiento establecido.
 - 4.4 Colocar etiquetas a los productos en el punto de venta manualmente o mediante las herramientas disponibles.
 - 4.5 Colocar dispositivos de seguridad en los productos utilizando los equipos anti-hurto disponibles.
- Desarrollar estas actividades según las instrucciones y procedimientos establecidos.

5. *Empaquetar el producto, de acuerdo con la imagen de comercial del establecimiento, utilizando los materiales disponibles.*

- 5.1 Preparar el producto para su empaquetado, retirando los elementos de seguridad y etiquetas y utilizando el material de protección necesario.
 - 5.2 Envolver el producto utilizando el material disponible, asegurando su consistencia y de acuerdo con las instrucciones de imagen corporativa.
 - 5.3 Colocar los elementos decorativos y ornamentales en el paquete, en lugar visible y sin interferencia con su manejo y de acuerdo con las instrucciones de imagen corporativa.
 - 5.4 Entregar el paquete al cliente o servicio de reparto en tiempo y forma, siguiendo los criterios comerciales establecidos.
 - 5.5 Retirar el material sobrante del empaquetado del producto de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Desarrollar estas actividades según las instrucciones y procedimientos establecidos.

6. *Mantener limpio, acondicionado y ordenado el punto de venta, sus elementos y el mobiliario, respetando las normas de gestión de residuos establecidas.*

- 6.1 Depositar los residuos procedentes del desembalaje de productos en los contenedores habilitados, respetando las normas sobre gestión de residuos.
 - 6.2 Mantener limpio el punto de venta y sus elementos, según los procedimientos y periodicidad establecidos.
 - 6.3 Limpiar los cristales de escaparates y vitrinas del punto de venta, de forma periódica, utilizando los productos disponibles y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales.
 - 6.4 Mantener acondicionado y ordenado el mobiliario del punto de venta, según los procedimientos y criterios establecidos.
 - 6.5 Mantener la superficie comercial despejada de objetos susceptibles de provocar accidentes, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales.
- Desarrollar estas actividades cumpliendo las instrucciones recibidas y solicitando aclaraciones cuando sea necesario.

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 UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Reposición de productos en el punto de venta.*

- Características y utilidades del mobiliario en el punto de venta, según tipos:
 - Lineales.
 - Estanterías.
 - Góndolas.
 - Mostradores.
 - Cabeceras.
 - Corners.
 - Otros.
- Interpretación de planogramas o gráficos de disposición en los lineales:
 - Implantación horizontal.
 - Implantación vertical.
 - Colocación del producto.
- Optimización del espacio en el punto de venta:
 - Funciones del lineal.
 - Niveles de exposición en el lineal.

2. *Inventario de los productos en el punto de venta.*

- Consumo de mercancías en el punto de venta:
 - Rotación de productos.
 - Ratios de consumo.
 - Pérdida desconocida.
- Realización y control de inventarios:
 - Objetivos.
 - Tipología.
 - Periodicidad.
 - Roturas de stock y desabastecimientos.
- Aplicaciones informáticas:
 - Gestión de stocks e inventarios.

3. *Colocación del mobiliario y elementos de animación en el punto de venta.*

- Técnicas básicas de animación del punto de venta.
- Acondicionamiento y limpieza de la superficie comercial.
- Promociones e información de productos.
- Características del mobiliario comercial:
 - Elección.
 - Ubicación.
 - Manipulación.
 - Montaje.
- Elementos de animación:
 - Expositores.
 - Displays.
 - Stands.
 - Maniqués.



- Máquinas expendedoras.
- Especificaciones sobre la normativa de prevención de riesgos laborales:
 - Trabajos en altura con escaleras de mano.

4. Etiquetado de los productos en el punto de venta.

- Sistemas anti-hurto:
 - Objetivo.
 - Colocación.
 - Funcionamiento.
- Especificaciones sobre la normativa aplicable en comercio para el etiquetado del producto.

5. Empaquetado del producto en el punto de venta.

- Tipos de empaquetado:
 - Atracción.
 - Seguridad.
- Técnicas de empaquetado comercial:
 - Según tipo de producto.
 - Según características físicas.
 - Conforme a campañas específicas.
- Materiales de empaquetado:
 - Características.
 - Funcionalidades.

6. Limpieza, acondicionamiento y orden en el punto de venta, sus elementos y el mobiliario.

- Manejo de residuos sólidos:
 - Comerciales.
 - Industriales.
 - Urbanos.
- Recuperación de envases y embalajes:
 - Cartón/papel.
 - Vidrio.
 - Plástico.
- Tipos de contenedores para residuos.
- Especificaciones sobre la normativa de prevención de riesgos laborales:
 - Caídas al mismo nivel.
 - Suelos resbaladizos.
 - Objetos cortantes.

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

- Organización de establecimientos comerciales:
 - Criterios de organización.
 - Secciones y zonas.
 - Equipos de trabajo.
 - Equipos para el movimiento de cargas.
- Etiquetado de productos:
 - Tipos de codificación.



- Precio.
- Lote.
- Orden y limpieza en el puesto de trabajo y la superficie comercial.
- Especificaciones sobre la normativa de prevención de riesgos laborales:
 - Utilización de equipos de protección individual.
 - Manejo manual de cargas.

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 la empresa deberá:
 - 1.1 Respetar los procedimientos y normas internas establecidas.
 - 1.2 Interesarse por el conocimiento de la organización y sus procesos.
 - 1.3 Organizar el tiempo de trabajo para cumplir los plazos marcados.
 - 1.4 Cumplir las normas de prevención de riesgos laborales y gestión de residuos.
 - 1.5 Flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
2. En relación con los clientes deberá:
 - 2.1 Demostrar sociabilidad y respeto en el trato con los clientes.
 - 2.2 Cuidar el aspecto físico y la presentación cuando se trabaje por la superficie comercial.
3. En relación con los compañeros de trabajo deberá:
 - 3.1 Trabajar en equipo con el resto de compañeros.
 - 3.2 Respetar las opiniones diferentes a la de uno mismo.
 - 3.3 Aprender de los compañeros con más experiencia.
4. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá:
 - 4.1 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo y procedimientos establecidos.
 - 4.2 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
 - 4.3 Perseverar en el esfuerzo.
 - 4.4 Cumplir los horarios de trabajo establecidos.

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 “UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta”, 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 realizar operaciones auxiliares de reposición, etiquetado e inventario en un punto de venta de productos textiles hombre-mujer de gama media/baja, con un tamaño de tienda cercano a los 400 m² en el que habitualmente se celebren promociones de venta y dotado con sistemas electrónicos anti-hurto. Todo ello cumpliendo las indicaciones recibidas y siguiendo los procedimientos establecidos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Etiquetar producto en el punto de venta.
2. Acondicionar producto en el punto de venta.
3. Reponer producto en los diferentes tipos de lineales.
4. Inventariar los productos.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos, materiales, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (procedimientos de inventario y etiquetado, planogramas de lineales y mobiliario de exposición, etiquetadoras, marcadoras, lectores de código de barras, lectores de radio frecuencia, pistolas de tags y libros de inventario).



- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional 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>Etiquetar producto.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la adecuación entre la información mostrada por la etiqueta del producto y el producto y sus características.- Colocación de las etiquetas en el producto o mobiliario de exposición, según las indicaciones recibidas.- Colocación de dispositivos anti-hurto en el producto, según las indicaciones recibidas. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Acondicionar producto.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Mantenimiento del orden en el mobiliario del punto de venta, según las indicaciones recibidas.- Disposición del producto, según planogramas proporcionados.- Eliminación de los objetos susceptibles de provocar accidentes así como los residuos propios de los desembalajes. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el aceptable cumplimiento de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Reponer producto.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Seguimiento de los criterios de reposición.- Identificación de las necesidades de reposición.- Escalado de incidencias a los superiores.- Optimización del espacio disponible. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Inventariar los productos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los productos, siguiendo las etiquetas o mediante lectores electrónicos.- Recuento de los productos, registrando los resultados en los libros de inventario de papel o electrónicos.- Comunicación de las roturas de stock detectadas, según procedimiento proporcionado.

	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de los indicadores de este criterio de mérito.</i>
<i>Cumplimiento de requerimientos en materia de prevención y medioambiental.</i>	- Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. <i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del criterio de mérito.</i>

Escala A

4	<i>La reposición de productos en el punto de venta se efectúa siguiendo todos los criterios de reposición recogidos en el procedimiento, identificando adecuadamente las necesidades de reposición en los puntos de consumo, escalando las incidencias detectadas a los superiores según el procedimiento establecido y optimizando el espacio disponible en el mobiliario de punto de venta.</i>
3	<i>La reposición de productos en el punto de venta se efectúa siguiendo los criterios fundamentales de reposición recogidos en el procedimiento, identificando adecuadamente las necesidades de reposición en los puntos de consumo, escalando las incidencias detectadas a los superiores según el procedimiento establecido y optimizando casi siempre el espacio disponible en el mobiliario de punto de venta.</i>
2	<i>La reposición de productos en el punto de venta se efectúa siguiendo solamente algunos de los criterios de reposición recogidos en el procedimiento, identificando con errores las necesidades de reposición en los puntos de consumo, escalando las incidencias detectadas a los superiores sin seguir el procedimiento establecido y optimizando casi siempre el espacio disponible en el mobiliario de punto de venta.</i>
1	<i>La reposición de productos en el punto de venta se efectúa siguiendo solamente algunos de los criterios de reposición recogidos en el procedimiento, identificando con errores las necesidades de reposición en los puntos de consumo, escalando las incidencias detectadas a los superiores sin seguir el procedimiento establecido y optimizando ocasionalmente el espacio disponible en el mobiliario de punto de venta.</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 UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de

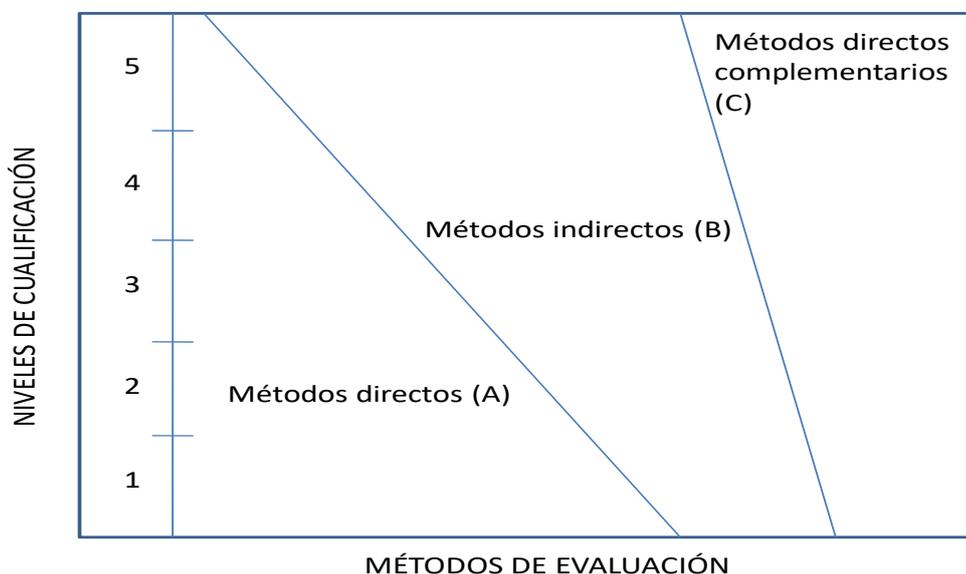


competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en las operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta, 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 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales y de interpretación de procedimientos y/o indicaciones, 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) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
- La capacidad para organizar y priorizar las tareas de reposición y acondicionamiento de productos.
 - La seguridad en el etiquetado de productos.
 - La destreza en el manejo de las herramientas de marcaje y colocación de dispositivos anti-hurto.
 - El cumplimiento de los procedimientos establecidos y las indicaciones recibidas.
 - La preocupación por la correcta adecuación de la estética y presentación del mobiliario del punto de venta.
 - La respuesta ante una contingencia relacionada con el inventario de productos que exija el escalado a los responsables superiores.