



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

ADG308_2 Actividades de gestión administrativa.
ADG307_2 Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente.



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 estas 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 UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

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 realización de las gestiones administrativas del proceso comercial, y que se indican a continuación:

1. Recoger pedidos de clientes, recabando la información de la operación y comunicándose conforme a procedimientos y protocolos internos, para dar respuesta a la información comercial requerida y detectar nuevas oportunidades de negocio.

- 1.1 Recabar la información del cliente para la gestión del pedido, incluyendo los datos de contacto y cumpliendo el protocolo interno establecido.
- 1.2 Obtener la información requerida por el cliente, consultando las fuentes disponibles, de forma ágil y eficaz.



- 1.3 Dar respuesta y solución al cliente sobre la información requerida en los plazos establecidos, dentro de su ámbito de responsabilidad.
 - 1.4 Detectar la información comercial relevante y las oportunidades de negocio en la comunicación con el cliente, utilizando el lenguaje adecuado.
 - 1.5 Transmitir la información comercial relevante y las oportunidades de negocio al personal de ventas, utilizando agenda electrónica u otros medios.
 - 1.6 Informar al cliente de las líneas de productos y servicios y promociones mediante las distintas fuentes de información de la empresa.
- Desarrollar las actividades aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, accesibilidad y calidad, utilizando el lenguaje adecuado.

2. Efectuar la revisión y actualización periódica de la información y documentación comercial, realizando copia de seguridad de los archivos.

- 2.1 Registrar los datos de los productos y servicios de las operaciones de compra y venta, utilizando las aplicaciones de gestión comercial o CRM disponibles.
 - 2.2 Registrar actualizaciones de los ficheros de clientes y proveedores actuales y/o potenciales, diferenciando según el tipo de cliente o proveedor.
 - 2.3 Registrar actualizaciones de la información de los partícipes en las distintas formas de venta y distribución de forma periódica, utilizando el soporte informático o convencional.
 - 2.4 Registrar la información de empresas competidoras, cumpliendo los procedimientos internos establecidos.
 - 2.5 Registrar los datos de gestión del pedido del cliente o al proveedor, anotando o escaneando los datos con exactitud.
 - 2.6 Elaborar cuadros y estadísticas de ventas, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.
 - 2.7 Efectuar la copia de seguridad de los archivos informáticos siguiendo los procedimientos especificados en las aplicaciones disponibles.
- Desarrollar las actividades de acuerdo al procedimiento interno previamente establecido, utilizando las aplicaciones informáticas y de gestión comercial disponible.

3. Cumplimentar la documentación del pedido, localizando e identificando los datos necesarios para su formalización, detectando incidencias y corrigiendo errores.

- 3.1 Seleccionar el proveedor del pedido de un listado prefijado, aplicando los criterios dados por la organización.
- 3.2 Localizar los datos necesarios para la formalización de los documentos de compraventa, utilizando el archivo manual e informático.
- 3.3 Introducir los datos del pedido en la documentación correspondiente, utilizando los medios convencionales o informáticos.
- 3.4 Identificar la información recibida por el cliente o remitida por el proveedor, de forma inequívoca.
- 3.5 Comprobar la exactitud de los datos de la operación comercial en la documentación cumplimentada, analizándose con detalle.
- 3.6 Corregir los errores detectados en los documentos formalizados, con los datos que aparecen en los documentos precedentes o las modificaciones de los mismos, utilizando los medios convencionales o informáticos.
- 3.7 Reclamar la documentación de las operaciones de compra o venta no remitida en la fecha o forma establecida, por medios convencionales o telemáticos.



- 3.8 Comunicar las incidencias detectadas en el proceso administrativo de compraventa, con prontitud y de forma clara y concisa.
 - 3.9 Registrar los datos relevantes de las incidencias detectadas en los documentos, identificando las causas en los partes de incidencias convencionales o informáticos.
 - 3.10 Indicar alternativas de solución a las incidencias detectadas valorando el mantenimiento de la operación comercial y la fidelización con el cliente, aplicando los criterios internos de la organización.
- Desarrollar las actividades siguiendo el procedimiento interno establecido, y cumpliendo la normativa vigente y utilizando medios convencionales o informáticos.

4. Gestionar los stocks siguiendo instrucciones definidas y utilizando aplicaciones de gestión de stocks o registros manuales.

- 4.1 Comprobar los inventarios de productos con los datos registrados periódicamente de manera convencional o mediante una herramienta informática, comunicando las desviaciones detectadas.
 - 4.2 Anular los productos recibidos con anomalías, sustraídos o deteriorados, en el formulario manual o en la aplicación informática.
 - 4.3 Elaborar informes sobre nivel de stocks y sus variaciones, en los plazos establecidos.
 - 4.4 Entregar informes sobre nivel de stocks y sus variaciones, por canales convencionales o informáticos.
 - 4.5 Actualizar los registros de los productos inventariados, analizando variaciones en precio, IVA, lotes u otros parámetros relacionados con el producto inventariado.
- Desarrollar las actividades utilizando el soporte y el canal disponible y de acuerdo al procedimiento interno previamente establecido.

5. Controlar la posventa y fidelización del cliente, clasificando y archivando la información y atendiendo a las reclamaciones en el marco de su responsabilidad, procediendo a registrar, archivar o transmitir copias de las mismas a los departamentos responsables de la organización.

- 5.1 Registrar la información comercial, posventa y de los instrumentos de fidelización, de forma organizada y precisa.
 - 5.2 Clasificar la información comercial y de posventa, archivándose según los criterios internos.
 - 5.3 Recepcionar las reclamaciones de clientes, facilitando la información y documentación necesaria para su formalización.
 - 5.4 Resolver las dudas que se plantean en las reclamaciones, en el marco de su responsabilidad.
 - 5.5 Registrar las reclamaciones y quejas en el sistema de información comercial o CRM.
 - 5.6 Tramitar las reclamaciones a los departamentos o responsables adecuados de la organización.
 - 5.7 Archivar las copias de las reclamaciones, respetando la confidencialidad.
- Desarrollar las actividades siguiendo los criterios internos de la organización, y cumpliendo las normas de confidencialidad y calidad.



b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Recepción de pedidos de clientes.

- Atención al cliente o proveedor en las operaciones de compraventa.
 - Identificación del perfil del cliente o proveedor: aplicación de condiciones de venta, transmisión de información comercial relevante según el tipo de cliente, motivación.
 - Criterios de calidad y confidencialidad en la atención al cliente.
- Comunicación comercial en los procesos de compraventa.
 - Elementos de la comunicación.
 - Fases del procedimiento.
 - Tratamiento del cliente o proveedor: técnicas y medios.
 - Relación con el cliente, proveedor o intermediario a través de Internet.
- Búsqueda de información en los procesos de compraventa: portales, buscadores, páginas web.

2. Revisión y actualización periódica de la información y documentación comercial.

- Actualización de ficheros de información: de clientes, proveedores, agentes de venta y distribución y de empresas competidoras.
- Tramitación administrativa de la información de clientes- proveedores.
 - Recepción de la información-documentación.
 - Organización.
 - Digitalización de la información para su registro.
 - Registro.
 - Transmisión.
 - Búsquedas.
- Actualización de fichero de datos de productos y servicios.
 - Características técnicas.
 - Referencias.
 - Tarifas.
 - Descuentos.
- Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información: consecuencias de su no aplicación, copias de seguridad.

3. Cumplimentación de la documentación del pedido.

- Identificación y cumplimentación de documentos administrativos y comerciales de la operación de compraventa: propuesta de pedido, albarán, notas de entrega y facturas.
- Cálculo comercial en las operaciones de compra y venta: precios de coste, precios de venta, descuentos, impuestos y otros costes.



- Cotejo de los datos de los documentos formalizados con los precedentes y los facilitados por clientes- proveedores.
 - Reclamación de información o documentación no recibida del cliente o proveedor.
 - Trasmisión al departamento correspondiente o resolución de incidencias.
- Aplicación de la normativa mercantil y fiscal en las operaciones de compraventa.

4. Gestión de stocks y recepción de pedidos.

- Procedimiento administrativo de la gestión de almacén.
- Recepción y entrega de documentación y mercancía.
- Registro de entradas y salidas.
- Actualización de inventarios.
- Control y organización del almacenamiento de productos.
 - Cotejo de productos inventariados y registrados.
 - Pérdidas y obsolescencia de los productos almacenados.
- Distribución de mercancía y documentación correspondiente.
- Sistemas de gestión de existencias. Características y aplicación práctica.

5. Control del servicio posventa y fidelización del cliente.

- Servicio posventa en las operaciones de compraventa.
 - Seguimiento comercial.
 - Fidelización de la clientela.
- Identificación de quejas y reclamaciones.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Recepción de quejas y reclamaciones.
- Formulación documental.
- Resolución de quejas y reclamaciones.

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

- Gestión de la información y del flujo documental a partir de aplicaciones informáticas específicas.
- Normativa aplicable sobre documentación y sistemas de calidad en documentación e información.
- Planificación y desarrollo de sistemas de archivo y gestión documental.
- Normativa interna de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.
- Normativa en materia de prevención de riesgos laborales en relación con el puesto de trabajo.
- Transmisión de la imagen de la empresa.
- Uso correcto de la comunicación oral y escrita.
- Normativa en materia de protección de datos.
- Aplicación del Manual de procedimiento interno de la empresa u organización.
- Normativa y buenas prácticas en relación con el medio ambiente sostenible.

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 Integrarse y adaptarse a la cultura organizativa de la empresa.
 - 1.2 Hacer suyo el sistema organizativo del trabajo y su proceso productivo.
 - 1.3 Transmitir la información de manera ordenada, clara y precisa.
 - 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
 - 1.5 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.

2. En relación con las personas deberá :
 - 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
 - 2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo, con otros trabajadores y con los superiores.
 - 2.3 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

3. En relación con otros aspectos deberá:
 - 3.1 Tener autocontrol.
 - 3.2 Comportarse de forma responsable.
 - 3.3 Tener capacidad metodológica.
 - 3.4 Comportarse de forma proactiva.

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 estas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial, 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 las gestiones administrativas del proceso comercial, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa, respetando la normativa aplicable sobre documentación y sistemas de calidad y observando la normativa de prevención de riesgos laborales y de medio ambiente. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar la recogida y registro del pedido comercial.
2. Actualizar los archivos de clientes y productos de las operaciones de compraventa de forma segura.
3. Cumplimentar las facturas del proceso comercial.
4. Actualizar la información de las entradas y salidas de mercancías.
5. Elaborar un informe sobre el servicio posventa de la operación comercial.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipos informáticos, de dispositivos de comunicación, un programa de gestión de clientes y de facturación de uso generalizado, de acceso a internet y cualquier otro que requiera la situación profesional de evaluación.
- Se facilitarán archivos de clientes y productos en soporte informático.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia.
- Se facilitará un inventario de oficina en formato electrónico que difiera de la información contenida en el soporte informático.
- 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>Recogida de información para la gestión del pedido.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Localización y selección de los datos de los clientes para la gestión del pedido.- Utilización del lenguaje adecuado en la comunicación con el cliente.- Identificación de los datos de los productos de las operaciones de compraventa (referencias, características técnicas, tarifas u otros).- Recogida de los datos específicos del pedido (forma de pago, plazo, cantidades u otros).- Identificación de oportunidades de negocio en la petición del pedido. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Registro de los datos de la operación de compraventa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Registro de las actualizaciones de los datos de los clientes en el fichero (nombre, domicilio u otros)- Comprobación de los datos de los productos para la operación de compraventa.- Registro de los datos actualizados de los productos de la operación de compraventa (referencias, características técnicas, tarifas u otros), utilizando aplicaciones informáticas.- Registro de las especificaciones de la operación de compraventa (plazos, cantidades, forma de pago u otros).- Efectúa copias de seguridad al finalizar la actividad. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimentación de la factura comercial.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Localización de los datos necesarios para formalizar la factura.- Comprobación de los datos de la operación de compraventa.- Cumplimentación de la factura con las especificaciones del pedido.- Comprobación de la exactitud de los datos que aparecen en la factura.- Corrección de los posibles errores detectados en la factura formalizada. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el</i></p>



	<i>cumplimiento de la Escala C.</i>
<i>Actualización de la información de las entradas y salidas de mercancías.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación del inventario de productos con los datos registrados.- Actualización de los registros de los productos inventariados.- Obtención mediante la aplicación informática del nuevo inventario. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Elaboración de un informe sobre el servicio posventa de la operación comercial.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de la información comercial relevante de posventa.- Grado en el que se incluye en el informe datos fundamentales en la fidelización de clientes.- Generación del informe.- Utilización del lenguaje adecuado. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala D.</i></p>

Escala A

5	<p><i>Localiza la información de los clientes para la gestión del pedido, utilizando el lenguaje adecuado en su comunicación e identifica todos los datos específicos de los productos y de la operación de compraventa necesarios para la gestión del pedido, optimizando el tiempo para la búsqueda. Identifica oportunidades de negocio en la petición del pedido y concreta el nuevo pedido.</i></p>
4	<p><i>Localiza la información de los clientes para la gestión del pedido, utilizando el lenguaje adecuado en su comunicación e identifica todos los datos específicos de los productos y de la operación de compraventa necesarios para la gestión del pedido. Identifica oportunidades de negocio en la petición del pedido y concreta el nuevo pedido.</i></p>
3	<p><i>Localiza la información de los clientes para la gestión del pedido, utilizando el lenguaje adecuado en su comunicación e identifica prácticamente todos los datos específicos de los productos y de la operación de compraventa necesarios para la gestión del pedido. Identifica oportunidades de negocio en la petición del pedido.</i></p>
2	<p><i>Localiza la información de los clientes para la gestión del pedido, utilizando el lenguaje</i></p>

	<i>adecuado en su comunicación e identifica algunos datos específicos de los productos y de la operación de compraventa necesarios para la gestión del pedido. No identifica oportunidades de negocio en la petición del pedido.</i>
1	<i>Localiza la información de los clientes para la gestión del pedido, utilizando el lenguaje adecuado en su comunicación pero no identifica ninguno de los datos específicos de los productos y de la operación de compraventa necesarios para la gestión del pedido. No identifica oportunidades de negocio en la petición del pedido.</i>

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

Escala B

5	<i>El Registro de los datos de la operación de compraventa, que incluye las actualizaciones de los datos de los clientes en el fichero, la comprobación de los datos de los productos y el registro de los datos específicos de la operación de compraventa, se realiza utilizando las aplicaciones informáticas disponibles de forma óptima. Efectúa copia de seguridad al finalizar la actividad.</i>
4	<i>El registro de los datos de la operación de compraventa, que incluye las actualizaciones de los datos de los clientes en el fichero, la comprobación de los datos de los productos y los datos específicos de la operación de compraventa, se realiza utilizando las aplicaciones informáticas disponibles de forma correcta. Efectúa copia de seguridad al finalizar la actividad.</i>
3	<i>El Registro de los datos de la operación de compraventa, que incluye las actualizaciones de los datos de los clientes en el fichero, la comprobación de los datos de los productos y el registro de los datos específicos de la operación de compraventa, se realiza utilizando las aplicaciones informáticas disponibles de forma aceptable pero cometiendo fallos. Efectúa copia de seguridad al finalizar la actividad.</i>
2	<i>El Registro de los datos de la operación de compraventa, que incluye las actualizaciones de los datos de los clientes en el fichero, la comprobación de los datos de los productos y el registro de los datos específicos de la operación de compraventa, se realiza utilizando las aplicaciones informáticas disponibles de forma incorrecta. No efectúa copia de seguridad al finalizar la actividad.</i>
1	<i>El Registro de los datos de la operación de compraventa, que incluye las actualizaciones de los datos de los clientes en el fichero, la comprobación de los datos de los productos y el registro de los datos específicos de la operación de compraventa, se realiza sin utilizar las aplicaciones informáticas disponibles. No efectúa copia de seguridad al finalizar la actividad.</i>

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

Escala C

5	<i>Cumplimenta la factura comercial reflejando sin errores todos los datos necesarios para su formalización y las especificaciones del pedido optimizando el tiempo.</i>
4	<i>Cumplimenta la factura comercial reflejando sin errores todos los datos necesarios para su formalización y las especificaciones del pedido.</i>
3	<i>Cumplimenta la factura comercial reflejando sin errores algunos datos necesarios para su formalización y las especificaciones del pedido.</i>
2	<i>Cumplimenta la factura comercial reflejando con errores todos los datos necesarios para su formalización y las especificaciones del pedido.</i>
1	<i>No cumplimenta la factura comercial.</i>

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

Escala D

5	<i>El informe recoge de forma ordenada y completa la información posventa, las posibles reclamaciones o quejas de los clientes y los instrumentos de fidelización utilizados para contribuir al óptimo desarrollo de la relación comercial.</i>
4	<i>El informe recoge de forma ordenada y suficiente aunque con deficiencias de escasa importancia la información posventa, las posibles reclamaciones o quejas de los clientes y los instrumentos de fidelización utilizados para contribuir al óptimo desarrollo de la relación comercial.</i>
3	<i>El informe recoge de forma ordenada la información posventa, pero con deficiencias importantes, las posibles reclamaciones o quejas de los clientes y los instrumentos de fidelización para contribuir al óptimo desarrollo de la relación comercial.</i>
2	<i>El informe no recoge de forma ordenada y completa la información posventa, las posibles reclamaciones o quejas de los clientes y los instrumentos de fidelización para contribuir al óptimo desarrollo de la relación comercial.</i>
1	<i>El informe no recoge de forma ordenada y completa la información posventa, las posibles reclamaciones o quejas de los clientes ni recoge los instrumentos de fidelización para contribuir al óptimo desarrollo de la relación comercial.</i>



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



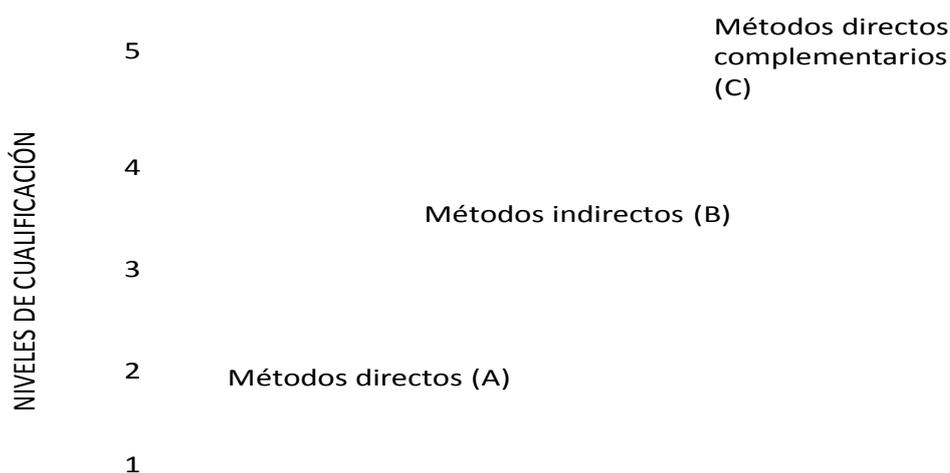
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la realización de las gestiones administrativas del proceso comercial, 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) Se recomienda medir la dimensión de la competencia sobre respuesta a contingencias. A este fin en la información dada al candidato o candidata puede haber “ausencias o errores”, que el candidato o candidata deberá detectar o adoptar una solución de forma justificada.
- f) 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: en relación con la empresa, con las personas y capacidades internas.
- g) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta 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.



- h) 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.

- i) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación a la persona candidata se le facilitará todos los datos relativos al cliente y a la operación de compraventa considerada, para poder seleccionar los datos y registrarlos, así como cumplimentar la factura comercial.
- j) Se recomienda que para evaluar el criterio de mérito relativo a “Elaboración de un informe sobre el servicio posventa de la operación comercial”, se facilite al candidato información y documentación comercial, y de situaciones y datos de fidelización de los clientes, de forma que el candidato pueda generar el informe solicitado.