



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2104_2: Impulsar y gestionar un pequeño comercio de calidad”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES DE
GESTIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO**

Código: COM631_2

NIVEL: 2



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 UC2104_2: Impulsar y gestionar un pequeño comercio de calidad.

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 el impulso y gestión de un pequeño comercio de calidad, y que se indican a continuación:

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

- 1. Establecer las características generales del pequeño comercio, determinando la ubicación, el surtido y la amplitud de la gama de los productos, entre otros factores.**



- 1.1 Obtener información relacionada con el entorno comercial, zona comercial, surtido de productos u otra, partiendo de fuentes de información local y organizaciones o asociaciones de comerciantes.
- 1.2 Determinar las necesidades del comercio, en función de la idea de negocio y a los clientes que se dirige.
- 1.3 Elaborar un plan de inversiones básico, de acuerdo a las necesidades establecidas anteriormente.
- 1.4 Determinar la ubicación del local, considerando factores tales como coste, situación entre otros.
- 1.5 Definir el surtido y la amplitud de la gama de los productos del establecimiento, a partir de la detección continua de oportunidades no satisfechas en la zona de influencia del local, novedades en el mercado, tendencias u otros.
- 1.6 Valorar la posibilidad de comercialización *online*, venta electrónica o uso de otras tecnologías de venta a distancia, en base a los costes, tipo de producto a comercializar, impacto a comercializar u otros.
- 1.7 Determinar los precios PVP de los productos, en función de los costes, margen de beneficios, impuestos al consumo, precios de la competencia, percepción del valor por el cliente, diferenciación del producto, ciclo de vida u otros.

2. Adquirir los recursos necesarios para la puesta en marcha del comercio al por menor en función de las características de la tienda y de los productos ofertados.

- 2.1 Determinar la modalidad de disposición del local, a partir del análisis de los derechos, costes y obligaciones derivadas de cada una.
- 2.2 Adquirir las instalaciones, equipamiento y mobiliario necesarios para el desarrollo de la actividad de venta del pequeño comercio, teniendo en cuenta los requisitos legales y conforme a criterios de calidad y coste económico de los mismos.
- 2.3 Determinar las necesidades de personal, de acuerdo a las funciones y procesos definidos en el pequeño comercio.
- 2.4 Efectuar la entrevista a los candidatos, mediante un sistema de preguntas y técnicas de escucha activa.
- 2.5 Solicitar ayudas y subvenciones dirigidas a la modernización del pequeño comercio, valorando su necesidad y oportunidad, los compromisos y requerimientos exigidos por los órganos competentes, utilizando, en su caso, servicios de asesoramiento externo.
- 2.6 Negociar las condiciones de los servicios bancarios y productos de financiación y de crédito para el pequeño comercio siguiendo el procedimiento pactado con las entidades financieras.
- 2.7 Contratar las pólizas de seguro para el ejercicio de la actividad, en función de las coberturas necesarias según las circunstancias, riesgos, contingencias y exigencias legales de la actividad específica del pequeño comercio.

3. Cumplir con las obligaciones mercantiles, laborales y tributarias del pequeño comercio de forma personal y, en su caso, utilizando servicios de asesoramiento externo.

- 3.1 Obtener información sobre trámites y gestiones a realizar en la puesta en marcha y en el ejercicio de la actividad, acudiendo a los organismos locales y autonómicos competentes en materia de comercio, asociaciones locales de comerciantes y empresas, puntos de información, ventanilla única y orientación para el apoyo al emprendedor.



- 3.2 Cumplimentar los formularios de los permisos y licencias de apertura y de actividad para el nuevo establecimiento de acuerdo con la normativa nacional, autonómica y sectorial.
- 3.3 Distribuir el equipamiento y elementos exigidos legalmente, mediante un plano a escala elaborado, respetando la normativa local y considerando los criterios comerciales y de accesibilidad a los productos expuestos.
- 3.4 Tramitar el registro y depósito mercantil de los documentos obligatorios, de acuerdo con la normativa vigente y la forma jurídica que precise.
- 3.5 Efectuar los trámites de carácter laboral del comerciante, dependiente o personal a su cargo, de acuerdo al procedimiento establecido por el organismo competente.
- 3.6 Seleccionar las distintas opciones de tributación, comparando ventajas e inconvenientes de los regímenes de beneficios e IVA.
- 3.7 Liquidar los impuestos y obligaciones fiscales de la actividad, teniendo en cuenta el calendario fiscal.
- 3.8 Registrar las transacciones económicas, contabilizando los documentos de acuerdo al PGC correspondiente.
- 3.9 Archivar la documentación mercantil, contable, fiscal y laboral, de acuerdo a los criterios y plazos legales de custodia, seguridad y confidencialidad.

4. Gestionar la tesorería del pequeño comercio efectuando las operaciones económicas necesarias.

- 4.1 Cuantificar ingresos, costes y gastos previsibles, en función de los volúmenes de venta, demanda prevista y la información obtenida de los resultados de la actividad y de fuentes externas.
- 4.2 Elaborar un calendario de cobros y pagos, ajustándolo conforme a las necesidades, compromisos y obligaciones del pequeño comercio.
- 4.3 Efectuar las operaciones de cobro y pago de la actividad de la tienda utilizando los medios de cobro y pago.
- 4.4 Asegurar disponibilidad de efectivo y cambio en caja diariamente, comprobando el montante disponible y retirando efectivo de las entidades financieras en su caso.
- 4.5 Valorar la situación económica y financiera del pequeño comercio, utilizando ratios de rentabilidad, endeudamiento, solvencia u otros sencillos, detectando desajustes y aplicando los recursos apropiados para su corrección.

5. Implantar sistemas de calidad y de buenas prácticas, adaptándolos a las características del pequeño comercio.

- 5.1 Establecer sistemas de atención y asesoramiento al cliente, conforme a criterios de calidad, cortesía, comprensión, credibilidad, trato personalizado, aplicándolos a distintas situaciones comerciales, presenciales y no presenciales.
- 5.2 Establecer servicios de valor añadido a las ventas del producto, valorando los costes de estos servicios, e implantándolos según las características de la tienda, las demandas de la clientela y los usos de sector.
- 5.3 Determinar los horarios y calendarios de apertura, periodos promocionales del comercio u otros aspectos, respetando normativa y calendario y usos habituales en el comercio al por menor.
- 5.4 Efectuar el seguimiento de la calidad del servicio prestado, evaluando el grado de satisfacción de la clientela, recogiendo sugerencias, valorando las incidencias y definiendo acciones de mejora.



- 5.5 Mantener accesible la información y el precio de los productos a ofertar al consumidor, marcándolos en las etiquetas correspondientes y actualizándolos de manera periódica.
- 5.6 Comprobar la correspondencia entre los precios marcados en las etiquetas y los registrados en la aplicación del terminal de muestreo, verificando periódicamente su coincidencia.
- 5.7 Comprobar el estado de las instalaciones y funcionalidad del surtido del producto, verificando el correcto mantenimiento y grado de conservación.
- 5.8 Establecer medidas de control y seguridad del producto, utilizando sistemas electrónicos de alarma o vigilancia, realizando inventarios físicos periódicos o mediante otros instrumentos.
- 5.9 Valorar la conveniencia de contratar pólizas de seguros, en función del riesgo a asegurar, prima a pagar u otros factores.
- 5.10 Establecer un sistema de tratamiento de residuos, envases y embalajes y de eficiencia energética, conforme a principios y sistemas de gestión medioambiental aplicados a pequeños comercios.

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 UC2104_2: Impulsar y gestionar un pequeño comercio de calidad. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Establecimiento de las características generales del pequeño comercio.

- Análisis del entorno comercial: localización, zona de influencia, clientela, competidores.
- Elaboración de las necesidades del negocio.
- Elaboración de planes de inversión básicos. Las necesidades de financiación y tesorería.
- Técnicas de selección de la ubicación del local comercial.
- Definición de la oferta comercial.
- La comercialización *online* y otras tecnologías.

2. Adquisición en recursos para la puesta en marcha del comercio.

- Elección en la modalidad del local.
- Adquisición de las instalaciones comerciales y equipamiento comercial.
- Las necesidades de personal. La entrevista.
- Subvenciones y ayudas públicas al pequeño comercio.
- Otras formas de financiación: condiciones.

3. Cumplimiento en las obligaciones mercantiles, laborales y tributarias del pequeño comercio.

- Trámites y gestiones de constitución, apertura y modificaciones del pequeño comercio.
- La ventilla única empresarial.
- Instalación de equipamientos y elementos exigidos legalmente. Plano a escala.



- Los registros Oficiales. Las obligaciones registrales.
- Gestión laboral en pequeños comercios: altas, bajas, nóminas y boletines de cotización.
- Gestión fiscal en pequeños comercios: modalidades de tributación y calendario fiscal.
- Procedimientos de declaración tributaria en pequeños comercios: IVA, IRPF u otros.
- Gestión contable en pequeños comercios. El PCG.
- El archivo.

4. Gestión de la tesorería del pequeño comercio.

- Cuantificación de ingresos, costes y gastos.
- Medios de cobro y pago.
- Técnicas de control de los flujos de tesorería y liquidez en pequeños comercios: calendario de cobros y pagos, ajustes y desajustes de liquidez.
- Ratios de rentabilidad, endeudamiento, solvencia u otros.

5. Implantación de sistemas de calidad en el pequeño comercio.

- Definición de pautas y estrategias de atención y asesoramiento al cliente.
- Implantación de servicios adicionales a la venta.
- Determinación de horarios y promociones del comercio.
- Instrumentos de medida de la satisfacción de la clientela. Sugerencias e incidencias.
- Sistemas de etiquetados.
- Sistemas de control, prevención y evaluación de robos, hurtos, roturas, y daños en los productos en pequeños comercios.
- Sistema de gestión de residuos, envases y embalajes en pequeños comercios.

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

- Aplicaciones ofimáticas a nivel de usuario, de facturación y ventas, y TPV.
- Manuales y procedimientos en materia de competencia y comercio.
- Manuales y procedimientos mercantiles, fiscales y tributarios.
- Riesgos y seguros en el pequeño comercio. Selección de pólizas de seguros.

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 Hacer suyo el sistema de organización de trabajo y su proceso productivo.
- 1.2 Demostrar flexibilidad, para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.3 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
- 1.4 Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.



2. En relación con los clientes deberá:

- 2.1 Comunicarse eficazmente de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.2 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso con el trato con las personas.
- 2.3 Orientar al usuario, demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.4 Ser persuasivo.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.2 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medio ambientales.
- 3.3 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.4 Tener capacidad de síntesis.

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 UC2104_2: Impulsar y gestionar un pequeño comercio de calidad, 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 impulsar y gestionar un pequeño comercio de calidad que se dedica a la venta de electrodomésticos al por menor situado en una ciudad de tamaño medio y cuyo segmento de clientes objetivo es clase media-baja asalariada. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Establecer las características generales del pequeño comercio.
2. Adquirir los recursos necesarios para la puesta en marcha del comercio al por menor.
3. Implantar sistemas de calidad y de buenas prácticas.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamiento comercial, catálogo de productos, sistemas de facturación, información de servicios financieros, cuestionarios de satisfacción, seguridad para el local y servicios adicionales a la venta.
- 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>Establecimiento de las características generales del pequeño comercio.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación en las necesidades del comercio.- Definición del surtido y la amplitud de la gama de los productos.- Elaboración de un plan de inversiones básico. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Adquisición de los recursos necesarios para la puesta en marcha del comercio.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Adquisición de instalaciones, equipamiento y mobiliario necesarios, para el desarrollo de la actividad de venta del pequeño comercio.- Determinación en la modalidad de disposición del local.- Negociación de las condiciones de servicios bancarios y productos de financiación y de crédito. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Implantación de sistemas de calidad y de buenas prácticas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Seguimiento de la calidad del servicio prestado, evaluando el grado de satisfacción de la clientela, recogiendo sugerencias, valorando incidencias y definiendo acciones de mejora.- Establecimiento de sistemas de atención y asesoramiento al cliente, conforme a criterios de calidad, cortesía, comprensión, credibilidad, trato personalizado, aplicándolos a distintas situaciones comerciales, presenciales y no presenciales.- Accesibilidad de la información y precio de los productos a ofertar al consumidor, marcándolos en las etiquetas correspondientes y actualizándolos de forma periódica. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>



Escala A

4	<i>El establecimiento de las características generales del pequeño comercio se efectúa determinando las necesidades del comercio en función de la idea de negocio y la segmentación de los clientes a los que se dirige, definiendo el surtido por familias, subfamilias y referencias y la amplitud de la gama de los productos del establecimiento a partir de la detección continua de oportunidades no satisfechas en la zona de influencia del local, novedades en el mercado, tendencias u otros y elaborando un plan de inversiones detallado de acuerdo a las necesidades establecidas anteriormente y a fuentes de información.</i>
3	<i>El establecimiento de las características generales del pequeño comercio se efectúa determinando las necesidades del comercio en función de la idea de negocio y a los clientes que se dirige, definiendo el surtido y la amplitud de la gama de los productos del establecimiento a partir de la detección continua de oportunidades no satisfechas en la zona de influencia del local, novedades en el mercado, tendencias u otros y elaborando un plan de inversiones básico de acuerdo a las necesidades establecidas anteriormente y a fuentes de información.</i>
2	<i>El establecimiento de las características generales del pequeño comercio se efectúa determinando las necesidades del comercio en función, solamente, de los clientes a los que se dirige, definiendo la amplitud de la gama de los productos del establecimiento a partir de la zona de influencia del local, novedades en el mercado, tendencias u otros y elaborando un plan de inversiones básico con errores importantes.</i>
1	<i>El establecimiento de las características generales del pequeño comercio se efectúa determinando las necesidades del comercio en función, solamente, de los clientes a los que se dirige, definiendo la amplitud de la gama de los productos del establecimiento sin tener en cuenta la zona de influencia del local, ni novedades en el mercado, tendencias u otros y elaborando un plan de inversiones con errores importantes.</i>

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

Escala B

4	<i>La adquisición de los recursos necesarios para la puesta en marcha del comercio, se efectúa adquiriendo las instalaciones, equipamiento, mobiliario y documentación necesarios para el desarrollo de la actividad de venta del pequeño comercio, teniendo en cuenta todos los requisitos legales y conforme a criterios de calidad y coste económico de los mismos, determinando la modalidad de disposición del local, como es la compra, alquiler o cesión, a partir del análisis de los derechos, costes y obligaciones derivadas de cada una y negociando las condiciones de los servicios bancarios y productos de financiación y de crédito para el pequeño comercio, siguiendo el procedimiento pactado con las entidades financieras.</i>
3	<i>La adquisición de los recursos necesarios para la puesta en marcha del comercio, se efectúa adquiriendo las instalaciones, equipamiento y mobiliario necesarios para el desarrollo de la actividad de venta del pequeño comercio, teniendo en cuenta los requisitos legales y conforme a los criterios mínimos de calidad y coste económico de los mismos, determinando la modalidad de disposición del local, a partir del análisis de los derechos, costes y obligaciones derivadas de cada una y negociando las condiciones de los servicios bancarios y productos de financiación y de crédito para el pequeño comercio siguiendo el procedimiento pactado con las entidades financieras.</i>
2	<i>La adquisición de los recursos necesarios para la puesta en marcha del comercio, se efectúa adquiriendo el equipamiento necesario, para el desarrollo de la actividad de venta del pequeño comercio, no teniendo en cuenta los requisitos legales mínimos y coste económico de los mismos, determinando la modalidad de disposición del local, a partir de las obligaciones derivadas de cada una y negociando las condiciones de los servicios bancarios para el pequeño comercio, siguiendo el procedimiento pactado con las entidades financieras.</i>
1	<i>La adquisición de los recursos necesarios para la puesta en marcha del comercio, se efectúa adquiriendo el equipamiento necesario, para el desarrollo de la actividad de venta del pequeño comercio, sin tener en cuenta los requisitos legales ni coste económico de los mismos, determinando la modalidad de disposición del local, a partir de las obligaciones derivadas de cada una. No se negocian las condiciones de los servicios bancarios para el pequeño comercio.</i>

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

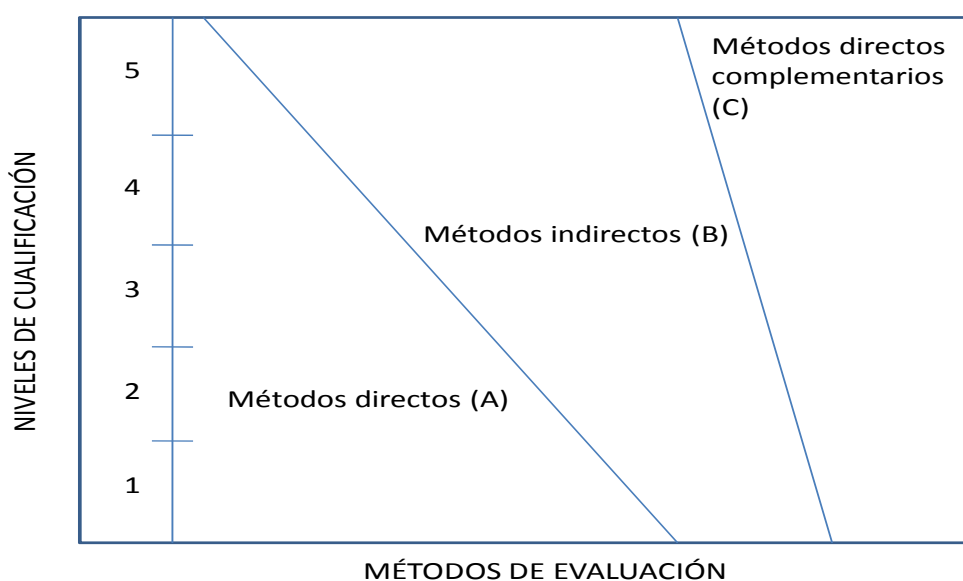
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 el impulso y gestión de un pequeño comercio de calidad, 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 2. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades organizativas y comunicativas. 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) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda fijar las condiciones de la zona de influencia del local que permitan establecimiento de las características generales del pequeño comercio y utilizar interlocutores reales o ficticios que actúen como agentes de entidades financieras, clientes u otros.

- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias de podrá plantear alguna contingencia relacionada con la recepción de una maquinaria defectuosa que se había adquirido, de manera que hay que proceder a su devolución, errores en el etiquetado cuando el cliente va a proceder a la compra u otras situaciones similares, que el candidato tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.