



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP2106_2: Garantizar la capacidad de respuesta y abastecimiento
del pequeño comercio”**

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización del ECP2106_2: Garantizar la capacidad de respuesta y abastecimiento del pequeño comercio.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en garantizar la capacidad de respuesta y abastecimiento del pequeño comercio, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. Prever necesidades de compra y reposición, de productos en un pequeño comercio, efectuando una previsión de ventas,

tendencias, capacidad del punto de venta, rotación, stock y costes, entre otros, estimando la demanda, para garantizar el abastecimiento a la clientela.

- 1.1 La información de las ventas y existencias de productos en el pequeño comercio se obtiene, utilizando diariamente sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), terminales en el punto de venta (TPV), programas de gestión de almacén, entre otros, controlando las entradas y salidas de productos, estimando las ventas futuras.
- 1.2 La estimación de las ventas del pequeño comercio se calcula, utilizando técnicas de inferencia estadística, a partir de la información obtenida diariamente, teniendo en cuenta la rotación, estacionalidad, campañas y evolución de la actividad en el mercado.
- 1.3 Las cifras de ventas reales se comparan con las estimadas, utilizando hojas de cálculo, analizando las diferencias, identificando las causas de las desviaciones y variaciones de demanda, cambios de usos y costumbres de la clientela, entre otros.
- 1.4 El stock máximo y mínimo de seguridad se determina, atendiendo al volumen de la cifra de ventas, rotación de producto, capacidad de almacenaje tiempo de abastecimiento, entre otros.
- 1.5 Las necesidades de compras de productos se programan, atendiendo a la previsión de ventas, rotación de productos, stock de seguridad, tiempo de abastecimiento, presupuesto disponible, condiciones de nuestros proveedores, entre otras.

2. Gestionar el aprovisionamiento de productos, negociando con proveedores, utilizando tecnologías de la información (TIC) para garantizar el suministro de productos en un pequeño comercio.

- 2.1 La cartera de proveedores y la red de distribución se elabora, consultando revistas del sector, Internet, recomendaciones, actualizando periódicamente la información de contacto.
- 2.2 Las ofertas a proveedores y red de distribuidores comerciales o centrales de compra se solicitan, utilizando técnicas de negociación, concretando requisitos y condiciones de suministro para cada producto, negociando y formalizando condiciones de compra.
- 2.3 La oferta más ventajosa se elige, comparando las condiciones de suministro ofrecidas por los potenciales proveedores o centrales de compra: precio, plazo de entrega, forma de pago, descuentos, calidad, servicio, entre otras.
- 2.4 El suministro de productos se acuerda, con cada proveedor o central de compras, tramitando los pedidos, atendiendo a la programación de compras, condiciones de precios y tiempos de suministro, entre otros.
- 2.5 La compra de productos se formaliza, en un documento -contrato de compra u orden de pedido-, reflejando las condiciones acordadas, detallando la responsabilidad de las partes.
- 2.6 Los pedidos de productos se tramitan, utilizando aplicaciones informáticas de gestión de compras, previendo la demanda.

3. Efectuar operaciones de almacenaje, colocación, reposición e inventariado de existencias, utilizando aplicaciones de gestión de almacén y venta, para garantizar la disponibilidad de productos en el pequeño comercio.

- 3.1 Los productos se reciben, comprobando el albarán de entrega, su ajuste y correspondencia con los pedidos realizados, en cuanto a cantidad, plazo de entrega, calidad y precio, confirmando su orden, entre otros, detectando fallos o incidencias.
- 3.2 Las incidencias detectadas en productos en el aprovisionamiento del comercio: errores en cantidades, precios, calidad, estado, embalaje, entre otras, se comunican al proveedor o distribuidor de forma inmediata, teniendo en cuenta el protocolo a seguir acordado con el proveedor previamente, resolviendo las incidencias según proceda.
- 3.3 El desembalaje de los productos se realiza, utilizando herramientas, previniendo la ocurrencia de daños, desperfectos o roturas, respetando la normativa de carácter medioambiental y de prevención de riesgos laborales.
- 3.4 La colocación de los productos en la superficie comercial -almacén y zona de ventas- se organiza, atendiendo a sus características físicas, condiciones de conservación, calidad, valor económico, atributos, visibilidad, combinaciones y gamas, entre otras, cumpliendo con criterios comerciales, utilizando el equipo adecuado -guantes, carretillas o paletas manuales, respetando las recomendaciones de seguridad en materia de prevención de riesgos.
- 3.5 El recuento e inventario de los productos en tienda y almacén se realiza periódicamente, comprobando las existencias reales con los datos derivados de aplicaciones tales como el terminal en el punto de venta (TPV) o aplicaciones de gestión de almacén (ERP), procediendo a hacer una regularización del stock según las desviaciones detectadas.
- 3.6 Los huecos en exposición y las roturas de stocks en el punto de venta se detectan, partiendo de la información y datos de aplicaciones tales como el Terminal Punto de Venta (TPV), etiquetado electrónico (RFID) u otros sistemas de gestión de la trazabilidad.

4. Analizar el surtido, examinando la información de ventas producidas, stock, nuevas tendencias en la demanda, entorno y competencia, entre otras, para mejorar la rentabilidad de los productos ofrecidos a la clientela.

- 4.1 La rentabilidad y atractivo de los productos ofertados se determina, utilizando ratios de cifras de ventas, márgenes de beneficios y aceptación de la clientela en el punto de venta, venta online, plataformas digitales, colaborativas, centros comerciales online (Market place), entre otros.
- 4.2 La información sobre nuevas tendencias de productos e innovaciones se obtiene, recogiendo información de proveedores, publicaciones especializadas, asociaciones, feedback con nuestra clientela,

acudiendo a ferias, fuentes online, foros y redes sociales, mejorando en cada momento nuestra competitividad comercial.

- 4.3 Los productos con riesgo de obsolescencia y caducidad se detectan, revisando la información del producto y ventas realizadas, considerando el índice de atracción y opinión de satisfacción de la clientela.
- 4.4 Los planes de liquidación de productos se elaboran, teniendo en cuenta los datos y productos con riesgo de obsolescencia y caducidad, estableciendo acciones comerciales como: publicidad en tienda, redes sociales, webs, zonas outlets, entre otros.
- 4.5 La incorporación de nuevos productos, referencias o marcas se decide, analizando las ventas y demanda, incorporando novedades tecnológicas, acudiendo a ferias, valorando la rentabilidad esperada, adaptando al surtido los productos existentes.
- 4.6 La gestión omnicanal de la distribución de pedidos se traza, utilizando soluciones logísticas: centros de última milla, compra online y recoge en tienda (Buy online, pick up in store, BOPIS), sistemas de inteligencia artificial (IA), tecnología de radiofrecuencia (RFID), entre otras.

5. Implantar aplicaciones de gestión del pequeño comercio, previendo la demanda, verificando el stock, para mejorar los niveles de inventario.

- 5.1 Las tareas internas del pequeño comercio susceptibles de digitalizar se evalúan, determinando las que pueden llevarse a cabo de forma mecanizada, implementando procesos de automatización.
- 5.2 La implantación de sistemas de gestión para el desarrollo de cada actividad se formaliza, contratando con la empresa elegida servicios de mantenimiento, control y reposición, siguiendo las pautas de trabajo y de uso propuestas por los proveedores.
- 5.3 El conocimiento del stock real se consigue, mecanizando las entradas y salidas de productos, respetando la omnicanalidad en las ventas.
- 5.4 Las estrategias de fidelización de la clientela se programan, analizando patrones de compra, respetando las campañas según época del año, efectuando promociones, entre otros.

6. Implantar modelos de negocio Business to Business (B2B), mejorando las relaciones comerciales con proveedores y clientela, para incrementar las ventas de un pequeño comercio.

- 6.1 Los programas de gestión de relaciones con proveedores ("Supplier Relationship Management" SRM) y plataformas negocio a negocio, "Business to Business" (B2B) se seleccionan, comparando alternativas ofrecidas por proveedores, atendiendo a las necesidades de funcionamiento.
- 6.2 Las relaciones comerciales con proveedores se afianzan, implementando estrategias a largo plazo, negociando los contratos de compra, buscando una rentabilidad compartida, respetando los márgenes de beneficio, entre otras.

6.3 Los sistemas de gestión de relaciones con proveedores ("Supplier Relationship Management" SRM), se emplean, evaluando los procesos en función de su desempeño, seleccionando relaciones comerciales de beneficio mutuo.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP2106_2: **Garantizar la capacidad de respuesta y abastecimiento del pequeño comercio**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Negociación y compra de productos en pequeños comercios

- Ciclos de compras: proceso y técnicas de compra en pequeños comercios. Centrales de compra. Mayoristas. Distribuidores y fabricantes. Internet como posible canal de compra. Previsión de compras en función de la demanda. Precisión en las necesidades de compra: volumen del pedido, cantidades, precios, valoración del mismo, capacidad, coste de almacenamiento y plazo de entrega. Evaluación de proveedores, atendiendo a los criterios de selección. Solicitud de ofertas. Técnicas de negociación en las condiciones de compra y facturación. Contrato de suministro: condiciones y. Obligaciones. Gestión administrativa de pedidos (órdenes, confirmaciones, modificaciones y anulaciones), de albaranes (comprobar y validar), de facturas (verificar condiciones, precios y formas de pago).

2. Almacenaje y gestión del aprovisionamiento del pequeño comercio

- Organización del almacenaje en pequeños comercios. Recuento e inventario de productos. Utilidad y coste del inventario. Determinación del stock mínimo, máximo y de seguridad. Punto de pedido. Ratios de gestión de pedidos en función del control de stocks:
- Índice de cobertura, índice de rotación, índice de rotura de stocks, u otros. Riesgos y accidentes en el almacenaje, desembalaje, colocación y reposición de productos. Formación en técnicas, así como ergonomía y utilización de equipos individuales de protección en la manipulación de productos. Gestión integrada del aprovisionamiento: aplicaciones ofimáticas de gestión comercial, aprovisionamiento y de almacenaje, así como la aplicación del terminal punto de venta. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa de protección medioambiental.

3. Análisis y gestión de productos en el pequeño comercio

- Índices de gestión de ventas: objetivos y cálculo. Análisis e interpretación de ratios para la gestión de productos: Índice de circulación, Índice de atracción, Índice de compra, Tasa de marca. Ratio de productividad del lineal, Índice de rentabilidad del lineal, Ratio de beneficio del lineal, Índice de rentabilidad del lineal desarrollado, Rendimiento del lineal. Seguimiento del surtido y detección

de productos obsoletos, poco rentables. Incorporación de innovaciones y novedades a la gama de productos. Identificar y potenciar productos que fidelicen al pequeño comercio. Planogramas.

4. Tecnologías y estrategias aplicadas a mejorar relaciones con clientela y proveedores en un pequeño comercio

- Centros de última milla. Compra online y recoge en tienda (Buy online, pick up in store, BOPIS). Sistemas de inteligencia artificial (IA) aplicados a la entrega de pedidos. Tecnología de radiofrecuencia (RFID). Sistemas de gestión de relaciones con proveedores (Supplier Relationship Management SRM). Habilidades sociales: empatía, asertividad, escucha activa. Fidelización de clientela y proveedores. Estrategias ganar ganar (win-win). Omnicanalidad en la gestión de reclamaciones.

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:

- Favorecer el desarrollo profesional y personal en el equipo de trabajo.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.
- Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.
- Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso del "ECP2106_2: Garantizar la capacidad de respuesta y abastecimiento del pequeño comercio", 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 garantizar la capacidad de respuesta y abastecimiento del pequeño comercio, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Gestionar el aprovisionamiento de productos.
- 2.** Realizar operaciones de almacenaje y analizar el surtido.
- 3.** Implantar aplicaciones de gestión y modelos de negocio.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Exhaustividad en la gestión del aprovisionamiento de productos.</i>	- Obtención de la información de las ventas y existencias de productos en el pequeño comercio. - Realización del cálculo de la estimación de las ventas del pequeño comercio. - Comparación de las cifras de ventas reales con las estimadas. - Determinación del stock máximo y mínimo de seguridad. - Elaboración de la cartera de proveedores y la red de distribución. - Realización de la solicitud de las ofertas a proveedores y red de distribuidores comerciales. - elección de la oferta mas ventajosa. - Formalización de la compra de productos y acuerdo del suministro de productos. - Tramitación de los pedidos de productos. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i>
<i>Exactitud en la realización de operaciones de almacenaje y análisis del surtido.</i>	- Recepción de los productos. - comunicación al proveedor de las incidencias detectadas. - Realización del desembalaje de los productos. - Organización de la colocación de los productos. - Realización del recuento e inventario. - Determinación de la rentabilidad de los productos. - Obtención de información sobre tendencias de productos. - Detección de obsolescencia y caducidad de los productos. - Elaboración de los planes de liquidación de productos. - Realización de la gestión omnicanal de la distribución de pedidos. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i>
<i>Rigor en la implantación de aplicaciones de gestión y modelos de negocio.</i>	- Evaluación de las tareas internas del pequeño comercio susceptibles de digitalizar. - Formalización de la implantación de sistemas de gestión para el desarrollo de cada actividad. - Programación de las estrategias de fidelización. - Selección de los programas. - Afianzamiento de las relaciones comerciales con proveedores.

	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	
3	<i>pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	

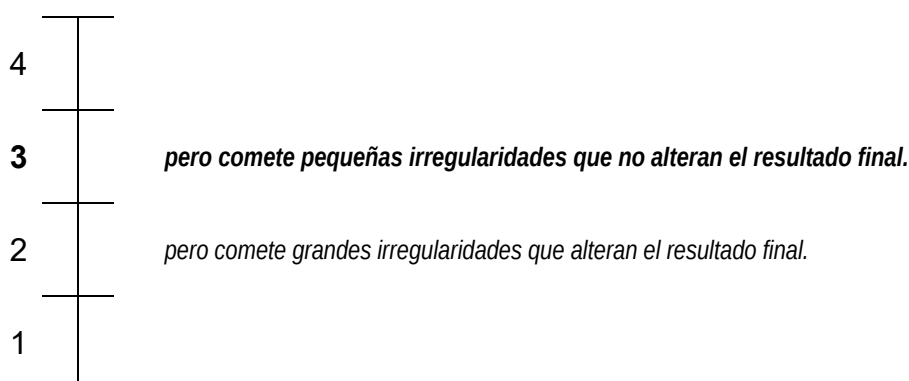
Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	
3	<i>pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	

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

Escala C



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

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

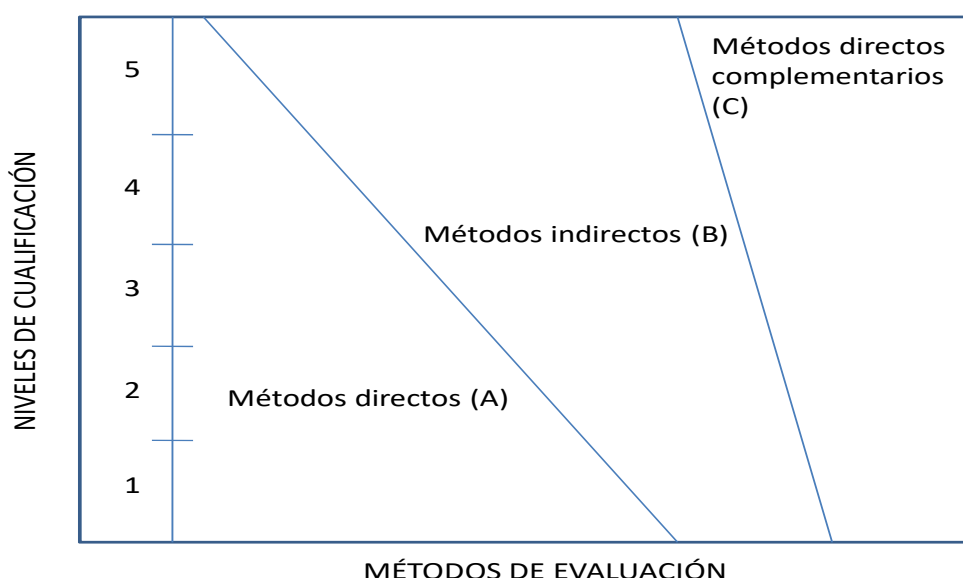
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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

- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos

de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 el proceso de Garantizar la capacidad de respuesta y abastecimiento del pequeño comercio, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una 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)

- 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.