



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP0502_3: Gestionar la implantación de productos y servicios en
la superficie de venta”**

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 ECP0502_3: Gestionar la implantación de productos y servicios en la superficie de venta.

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

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

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (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 gestionar la implantación de productos y servicios en la superficie de venta, 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. Determinar el nivel de surtido de productos y/o servicios para su exposición en el punto de venta de acuerdo con los objetivos

comerciales establecidos por las personas responsables de la implantación.

- 1.1 Las características del surtido de productos y/o servicios a exponer en el punto de venta físico o digital se determinan, analizando la información disponible sobre la clientela final y los estudios de mercado realizados para ese establecimiento comercial, teniendo en cuenta las categorías de productos, familias, subfamilias y referencias, utilizando aplicaciones informáticas específicas.
- 1.2 El coeficiente de ocupación del suelo del establecimiento se calcula en función de la dimensión del formato de los productos y/o servicios objeto de exposición y venta, o el espacio disponible negociado con el punto de venta físico, utilizando aplicaciones informáticas específicas, considerando, en un entorno online, especialmente los productos/servicios a destacar, y valorando las oportunidades derivadas de la exposición de un surtido potencialmente ilimitado.
- 1.3 Los metros lineales de suelo o número de elementos de mobiliario se distribuyen, organizando los productos y/o servicios por familias o criterios de visual merchandising, previamente aprobados, utilizando aplicaciones informáticas.
- 1.4 El surtido se define, segmentando las familias de productos y/o servicios, teniendo en cuenta las tendencias de compra de los consumidores, especificaciones internas establecidas por los responsables del punto de venta y normativa aplicable sobre seguridad e higiene, teniendo en cuenta las posibilidades del "long-tail" en operaciones online.
- 1.5 El número de referencias de las familias de productos/servicios, que satisfacen la demanda del consumidor, se determina, aplicando métodos, cálculos y reglas de valoración específicos para la obtención de una mayor rentabilidad del stock.
- 1.6 La combinación de familias y marcas de productos/servicios se determina, adaptándola a las desviaciones de las cuotas de mercado, la competencia y las expectativas del consumidor.

2. Determinar la ubicación de los productos/servicios objeto de exposición en el punto de venta de acuerdo a criterios de rentabilidad, imagen y cumpliendo con la normativa aplicable en materia sobre prevención de riesgos laborales.

- 2.1 Los niveles de exposición en el lineal se identifican, atendiendo al potencial de ventas y al grado de facilidad para acercar el producto/servicio a la clientela.
- 2.2 Los criterios para la ubicación de los productos/servicios en la superficie de venta se establecen de acuerdo a las actividades y normas del establecimiento y las normas de la empresa.
- 2.3 El número de "facings" para cada referencia se calcula, teniendo en cuenta criterios comerciales, visuales y de organización, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

- 2.4 La implantación del surtido en el lineal se determina, atendiendo a factores que influyen en el proceso de decisión de compra, emplazamiento de los productos, las marcas y las promociones, así como a la política del establecimiento y del fabricante, cumpliendo la normativa aplicable en materia de consumo, seguridad e higiene, y de publicidad, utilizando aplicaciones informáticas específicas.
- 2.5 La exposición y visibilidad de productos/servicios en un entorno online se valora conforme a los recursos digitales disponibles, las herramientas de testeo de variaciones y las posibilidades de ajustes dinámicos según el perfil del usuario.

3. *Asignar recursos humanos y materiales para cada operación de ubicación, reposición y mantenimiento de la exposición de los productos/servicios en el punto de venta, respetando las especificaciones establecidas por los responsables del merchandising.*

- 3.1 Las tareas, tiempos de ejecución y personal responsable se determinan en función de la actividad de implantación, ubicación o reposición de los productos y/o servicios, cumpliendo con la normativa aplicable en materia laboral.
- 3.2 Las instrucciones para llevar a cabo la ubicación, reposición y mantenimiento de los productos/servicios en el lineal se transmiten al equipo humano responsable de las mismas, mediante el uso de guías de visual merchandising (planogramas, renders, entre otros) realizadas mediante aplicaciones informáticas específicas.
- 3.3 La manipulación y reposición de los productos y/o servicios en las secciones asignadas se organizan de forma programada y asegurando la presencia continua de los mismos en el lineal, verificando que se ejecutan de acuerdo con las normativas aplicables en materia sobre prevención de riesgos laborales y de tratamiento y gestión de residuos.

4. *Controlar la eficacia de los criterios de implantación utilizados con respecto a los objetivos previstos, corrigiendo las desviaciones que se produzcan en función de los criterios de calidad de la empresa.*

- 4.1 El rendimiento por m² de superficie de venta y por metro lineal del suelo del establecimiento se calcula en base a los objetivos previstos y las ventas generadas en el periodo de tiempo seleccionado, utilizando aplicaciones informáticas específicas.
- 4.2 La implantación comercial de productos/servicios se valora periódicamente utilizando instrumentos de eficacia y parámetros de gestión tales como: ratios de productividad, coeficiente de rotación de stock, índice de rentabilidad del lineal y roturas de lineal y/o stock, entre otros.
- 4.3 La eficacia financiera de una familia de productos/servicios se calcula en relación con su rentabilidad, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

- 4.4 El umbral de supresión de las referencias se establece, atendiendo a los parámetros determinados por la organización, teniendo en cuenta la rentabilidad de las mismas.
- 4.5 La introducción de nuevas referencias se propone, considerando las variables establecidas por la organización (rentabilidad, atracción, novedad, entre otras) y el sistema o criterios de calidad de la misma.
- 4.6 La rentabilidad de las políticas de visual merchandising se calcula, utilizando aplicaciones informáticas específicas y exponiendo los resultados y conclusiones a la persona responsable del mismo.
- 4.7 La tasa de rebote, ratios de conversión, margen, rentabilidad y otras métricas destacadas en comercio electrónico se valoran, calculándolas mediante el uso de aplicaciones informáticas, para la optimización de las operaciones online.

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 **ECP0502_3: Gestionar la implantación de productos y servicios en la superficie de venta**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Los productos en el punto de venta

- Clasificación de productos: familias, gamas, categorías, posicionamiento, acondicionamiento y codificación.
- Características técnicas, comerciales y psicológicas.
- Trazabilidad.
- El surtido en el punto de venta: composición y caracterización; objetivos, criterios de clasificación y tipos de surtido.
- Métodos de determinación del surtido: sistema Pareto o método ABC, Regla 20/80, entre otros.
- Elección de las referencias y familias.
- Determinación del número mínimo, máximo y normal de referencias, y el umbral de supresión de referencias.
- Aplicación de programas informáticos específicos de gestión del surtido.

2. Implantación en el lineal

- El lineal: definición, funciones, zonas, niveles.
- Reparto del lineal. Sistemas de reposición de lineales. Lineal óptimo según producto y tiempo de exposición.
- Criterios comerciales y de organización.
- Gestión de categorías de productos.
- Los "facings" y su gestión. Reglas de implantación.
- Organización del trabajo: determinación de tareas, cálculo de tiempos, recursos humanos y presupuesto.
- Normativa aplicable a la implantación de productos/servicios en espacios comerciales.

- Aplicaciones informáticas específicas para la optimización del lineal y distribución de lineales tanto online como offline.

3. Control de la implantación de productos/servicios

- Instrumentos de control: cuantitativos y cualitativos.
- Parámetros de gestión de categorías: margen bruto, cifra de facturación, beneficio bruto, índice de circulación, índice de atracción, índice de compra, tasa de marca, precio de venta, ratio de productividad del lineal, coeficiente de rotación de stocks, ratio de rotación de stock, ratio de rentabilidad del stock, índice de rentabilidad del lineal, ratio de beneficio del lineal, índice de rentabilidad del lineal desarrollado, rendimiento del lineal.
- Cálculo de ratios económico-financieros.
- Análisis e interpretación de resultados.
- Introducción de medidas correctoras: supresión e introducción de referencias.
- Utilización de hojas de cálculo.

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:

- Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Habituar al ritmo de trabajo de la empresa.
- Demostrar creatividad e innovación en el desarrollo del trabajo.
- Capacidad para trabajar en un entorno cambiante.
- Demostrar interés por el conocimiento de la organización y sus procesos.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

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 "ECP0502_3: Gestionar la implantación de productos y servicios en la superficie de venta", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar la implantación de productos y servicios en la superficie de venta, 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. Decidir la variedad de productos y/o servicios y su ubicación.
2. Seleccionar personal y material para reposición y mantenimiento.
3. Inspeccionar la eficacia de la implantación.

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>Idoneidad en la decisión de la variedad de productos y/o servicios y su ubicación.</i>	- Determinación de las características de los productos y/o servicios a exponer. - Cálculo de la ocupación del suelo del establecimiento. - Organización de los metros lineales de suelo o mobiliario. - Determinación del número de referencias de las familias de productos/servicios. - Organización de los productos en el lineal. - Cálculo del número de "facings". - Valoración de la exposición de productos/servicios en un entorno online, según los recursos digitales disponibles. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Precisión en la selección de personal y material para reposición y mantenimiento.</i>	- Determinación por parte del responsable, de las tareas, del tiempo de realización y personal necesario, siguiendo la normativa en materia laboral. - Organización de la manipulación y reposición de los productos. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Rigor en la inspección de la eficacia de la implantación.</i>	- Cálculo del rendimiento por metro cuadrado de superficie de venta y por metro lineal del suelo, mediante aplicaciones informáticas. - Evaluación de la implantación comercial del producto/servicio. - Cálculo de la viabilidad de una familia de productos/servicios. - Proposición de la introducción de nuevas referencias. - Valoración de la tasa de rebote, ratios de conversión, margen, rentabilidad. <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>	

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

Escala A

4	<i>Para decidir la variedad de productos y/o servicios y su ubicación, determina las características de los productos y/o servicios a exponer. Calcula la ocupación del suelo del establecimiento. Organiza los metros lineales de suelo o mobiliario. Determina el número de referencias de las familias de productos/servicios. Organiza los productos en el lineal. Calcula el número de "facings". Valora la exposición de productos/servicios en un entorno online, según los recursos digitales disponibles.</i>
3	<i>Para decidir la variedad de productos y/o servicios y su ubicación, determina las características de los productos y/o servicios a exponer. Calcula la ocupación del suelo del establecimiento. Organiza los metros lineales de suelo o mobiliario. Determina el número de referencias de las familias de productos/servicios. Organiza los productos en el lineal. Calcula el número de "facings". Valora la exposición de productos/servicios en un entorno online, según los recursos digitales disponibles, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para decidir la variedad de productos y/o servicios y su ubicación, determina las características de los productos y/o servicios a exponer. Calcula la ocupación del suelo del establecimiento. Organiza los metros lineales de suelo o mobiliario. Determina el número de referencias de las familias de productos/servicios. Organiza los productos en el lineal. Calcula el número de "facings". Valora la exposición de productos/servicios en un entorno online, según los recursos digitales disponibles, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No decide la variedad de productos y/o servicios ni su ubicación.</i>

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

Escala B

4	<i>Para seleccionar personal y material para reposición y mantenimiento, determina por parte del responsable, las tareas, el tiempo de realización y personal necesario, siguiendo la normativa en materia laboral. Organiza la manipulación y reposición de los productos.</i>
3	<i>Para seleccionar personal y material para reposición y mantenimiento, determina por parte del responsable, las tareas, el tiempo de realización y personal necesario, siguiendo la normativa en materia laboral. Organiza la manipulación y reposición de los productos, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	

	<i>Para seleccionar personal y material para reposición y mantenimiento, determina por parte del responsable, las tareas, el tiempo de realización y personal necesario, siguiendo la normativa en materia laboral. Organiza la manipulación y reposición de los productos, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No selecciona personal ni material para reposición y mantenimiento.</i>

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

Escala C

4	<i>Para inspeccionar la eficacia de la implantación, calcula el rendimiento por metro cuadrado de superficie de venta y por metro lineal del suelo, mediante aplicaciones informáticas. Evalúa la implantación comercial del producto/servicio. Calcula la viabilidad de una familia de productos/servicios. Propone la introducción de nuevas referencias. Valora la tasa de rebote, ratios de conversión, margen, rentabilidad.</i>
3	<i>Para inspeccionar la eficacia de la implantación, calcula el rendimiento por metro cuadrado de superficie de venta y por metro lineal del suelo, mediante aplicaciones informáticas. Evalúa la implantación comercial del producto/servicio. Calcula la viabilidad de una familia de productos/servicios. Propone la introducción de nuevas referencias. Valora la tasa de rebote, ratios de conversión, margen, rentabilidad, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para inspeccionar la eficacia de la implantación, calcula el rendimiento por metro cuadrado de superficie de venta y por metro lineal del suelo, mediante aplicaciones informáticas. Evalúa la implantación comercial del producto/servicio. Calcula la viabilidad de una familia de productos/servicios. Propone la introducción de nuevas referencias. Valora la tasa de rebote, ratios de conversión, margen, rentabilidad, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No inspecciona la eficacia de la implantación.</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 ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

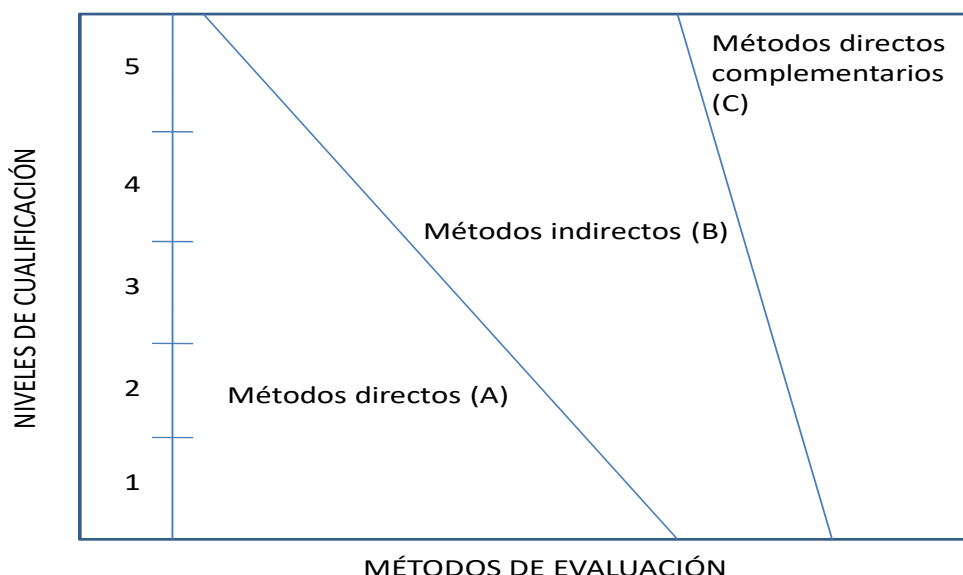
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá

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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Gestionar la implantación de productos y servicios en la superficie de venta, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "3" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de 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.