



CURSO DE ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO

COM412_1

www.academia-formacion.com

ÍNDICE GENERAL

UC1329_1 - Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

UC1326_1 - Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

UC1328_1 - Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.

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

Glosario de términos utilizado en “Actividades auxiliares de comercio” .



Guía ““UC1329_1:

Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al 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 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 UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

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 tarea de proporcionar atención e información básica al cliente en el punto de venta o en el servicio a domicilio, y que se indican a continuación:

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

- 1. Atender al cliente, dentro del marco de su responsabilidad, facilitando la información solicitada sobre productos y promociones, tratando las quejas y reclamaciones.***

- 1.1 Informar al cliente sobre la localización y/o características básicas de los productos, según las indicaciones recibidas.
 - 1.2 Comunicar al cliente las promociones e información comercial básica, según procedimiento establecido.
 - 1.3 Informar al cliente del procedimiento y alternativas existentes ante una reclamación.
 - 1.4 Atender las quejas y reclamaciones del cliente según las instrucciones establecidas por la organización dentro de su ámbito de aplicación.
 - 1.5 Canalizar las reclamaciones a los responsables superiores, según procedimiento establecido.
- Desarrollar las actividades adaptando pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público en función del tipo de cliente y de la situación comercial.

2. Prestar el servicio de reparto a domicilio siguiendo el protocolo de trato y cumpliendo el procedimiento establecido.

- 2.1 Comprobar la correspondencia de la orden de pedido respecto al pedido físico antes de la entrega.
- 2.2 Saludar al cliente identificándose y respetando el protocolo establecido.
- 2.3 Formalizar la entrega del pedido a domicilio, cumpliendo el procedimiento de registro de entrega.
- 2.4 Cobrar el pedido o servicio de reparto, de acuerdo a las instrucciones recibidas, con exactitud y claridad.

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 UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Colaboración en la atención al cliente.

- Procedimientos de atención al cliente:
 - Acción comercial.
 - Comunicación y marketing
- Técnicas de protocolo de actuación ante clientes.
- Procedimientos de atención de reclamaciones y/o quejas:
 - Atención y registro.
 - Tramitación.
 - Canalización a responsables.

2. Prestación del servicio de reparto a domicilio.

- Manejo de la documentación:
 - Órdenes de pedido.

- Albaranes de entrega.
- Relación de pedidos.
- Folletos.
- Procedimiento de entrega a domicilio:
 - Comprobación pedido.
 - Ejecución de entrega.
 - Cobro.
 - Cambio.
 - Cumplimentación de registros.

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

- Técnicas de atención al cliente:
 - Concepto y elementos.
 - Funciones.
 - Escucha activa.
 - Dificultades y barreras.
 - Tipos de clientes.
- Técnicas de comunicación:
 - Características y elementos de la comunicación.
 - Etapas del proceso de comunicación.
 - Expresiones.
 - Comunicación oral y escrita.
 - Comunicación no verbal: Lenguaje corporal e imagen personal.
- Calidad del servicio de atención al cliente:
 - Características específicas del servicio de atención al cliente.
 - Principios de calidad del servicio de atención al cliente.
 - La calidad como proceso de mejora continua.
 - La excelencia en el servicio. El cliente satisfecho.

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 Ser capaz de habituarse al ritmo de la empresa y a sus cambios.
- 1.2 Demostrar interés y compromiso por la empresa.
- 1.3 Actuar con flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.4 Ser capaz de gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.

2. En relación con los compañeros deberá:

- 2.1 Colaborar con miembros del equipo de trabajo.
- 2.2 Ser capaz de comunicarse de forma horizontal y vertical con los compañeros y otros departamentos.
- 2.3 Ser capaz de escuchar y comunicar mejoras.

3. En relación con el cliente deberá:

- 3.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, respetando los canales establecidos en la organización.
- 3.2 Utilizar la asertividad, empatía, sociabilidad y respeto en el trato con las personas.
- 3.3 Ser capaz de causar buena impresión en los otros.
- 3.4 Escuchar atentamente con actitud positiva.

4. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá:

- 4.1 Tener capacidad de autocrítica.
- 4.2 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas.
- 4.3 Ser responsable con el trabajo que se desarrolla y los objetivos que se han de cumplir.
- 4.4 Controlar las situaciones críticas y los estados de ánimo.

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 "UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente", 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 ejecutar las acciones de atención básica a un cliente/usuario de un servicio genérico de consumo, que ha realizado un pedido a domicilio de productos en un establecimiento comercial de tamaño medio, y la entrega del pedido a domicilio, siguiendo los procedimientos y protocolos establecidos, atendiendo las posibles quejas o dudas y

presentándole otros productos y promociones que pudieran ser de su interés. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar el reparto y cobro del pedido a domicilio.
2. Atender las posibles reclamaciones, quejas o dudas del cliente.
3. Comunicar al cliente las promociones vigentes.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos, materiales, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (procedimiento de atención a clientes y protocolo establecidos en una organización tipo, los medios publicitarios necesarios para informar al cliente de productos en promoción, la orden de pedido y los registros para justificar la entrega).
- 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:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Reparto y cobro del pedido.</i>	- Comprobación de la correspondencia de la orden de pedido y el pedido. - Saludo inicial aplicando formulas de cortesía y protocolo. - Entrega del pedido según procedimiento establecido. - Cobro del pedido según procedimiento establecido.

	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito</i>
<i>Atención de las reclamaciones, quejas o dudas del cliente.</i>	- Escucha al cliente. - Información sobre las alternativas existentes. - Respuesta a las dudas y quejas. - Canalización de la reclamación a los responsables. - Aplicación de los procedimientos internos. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Información de ofertas y promociones.</i>	- Atención al cliente sobre las consultas básicas planteadas. - Entrega de documentación al cliente sobre las ofertas y promociones. - Utilización de la documentación y medios promocionales disponibles. - Adaptación del comportamiento y las técnicas de protocolo al tipo de cliente. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Aplicación de procedimientos.</i>	<i>Aplicación de los procedimientos de protocolo y cortesía de forma rigurosa.</i> <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito en todas las actividades de la situación profesional.</i>

Escala A

4	<i>La atención de las reclamaciones, quejas o dudas del cliente se efectúa escuchando al cliente con interés y atención e informándole sobre el procedimiento a seguir ante su queja o incidencia, dándole respuesta a aquella que está en el marco de su responsabilidad y canalizando a sus superiores las que salen de este ámbito, cumpliendo los procedimientos internos establecidos.</i>
3	<i>La atención de las reclamaciones, quejas o dudas del cliente se efectúa escuchando al cliente con interés y atención e informando sobre el procedimiento a seguir ante su queja o incidencia, dándole alguna respuesta y canalizando a sus superiores la incidencia que sale del ámbito de su responsabilidad cumpliendo los procedimientos internos establecidos.</i>
2	<i>La atención de las reclamaciones, quejas o dudas del cliente se efectúa escuchando al cliente e informándole parcialmente sobre el procedimiento a seguir ante su queja o incidencia, canalizando las mismas a sus superiores según los procedimientos internos establecidos.</i>
1	<i>La atención de las reclamaciones, quejas o dudas del cliente se efectúa escuchando al cliente,</i>



canalizando a sus superiores todas las incidencias y cumpliendo parcialmente los procedimientos internos establecidos.

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

Escala B

4	<i>La información de ofertas y promociones se efectúa atendiendo al cliente sobre las consultas básicas planteadas, comunicando las nuevas ofertas y promociones, utilizando la documentación y medios promocionales disponibles, y adaptando su comportamiento y las técnicas de protocolo al tipo de cliente.</i>
3	<i>La información de ofertas y promociones se efectúa atendiendo al cliente sobre las consultas básicas planteadas, comunicando las nuevas ofertas y promociones, utilizando solo parte de la documentación y medios promocionales disponibles, adaptando su comportamiento y las técnicas de protocolo al tipo de cliente.</i>
2	<i>La información de ofertas y promociones se efectúa atendiendo parcialmente al cliente sobre las consultas básicas planteadas, comunicando las nuevas ofertas y promociones, pero sin utilizar la documentación y medios promocionales disponibles, aunque sin adaptar su comportamiento y las técnicas de protocolo al tipo de cliente.</i>
1	<i>La información de ofertas y promociones se efectúa atendiendo parcialmente al cliente sobre las consultas básicas planteadas, comunicando alguna de las nuevas ofertas y promociones, pero sin utilizar la documentación y medios promocionales disponibles.</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

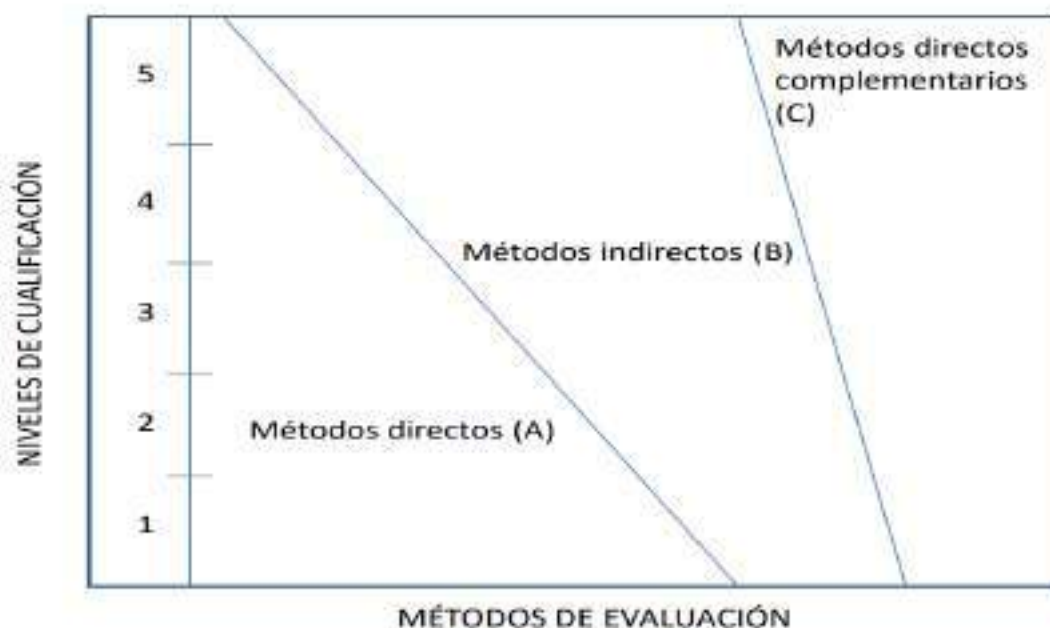
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan

evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a

niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la tarea de proporcionar atención e información básica al cliente en el punto de venta o en el servicio a domicilio, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia

de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas básicas en el cumplimiento de los protocolos de atención al cliente, 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 video previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se deberá tener en consideración:
- La demostración de habilidades comunicativas y pautas de comportamiento en la atención realizada.

- La seguridad y destreza del candidato en aportar respuestas a las incidencias dentro de su competencia.
- El registro documental de la entrega y cobro del pedido.
- La capacidad para realizar las actividades respetando el procedimiento y protocolo establecido.
- La respuesta ante una incidencia que afecte al desarrollo de la situación profesional por tratarse de una reclamación que sobrepasa el ámbito de su responsabilidad.



Guía “UC1326_1:

**Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente,
siguiendo procedimientos establecidos”.**

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 UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

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 preparación de pedidos de forma eficaz y eficiente, y que se indican a continuación:

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

- 1. Preparar el pedido, seleccionando las mercancías y utilizando los equipos necesarios para su manipulación o pesaje verificando el "packing list" y comprobando su composición final.***

- 1.1 Identificar las características de las mercancías y las condiciones de manipulación manual, según el "packing list" u orden de preparación del pedido.
 - 1.2 Identificar las referencias de los productos que componen el pedido, considerando el orden de colocación en la unidad de pedido.
 - 1.3 Identificar los datos que figuran en las etiquetas de los envases y embalajes, aplicando los procedimientos establecidos.
 - 1.4 Informar al superior cuando falten mercancías o productos en el lugar previsto, según el procedimiento establecido.
 - 1.5 Buscar mercancía en una ubicación alternativa, conforme al sistema de almacenaje establecido.
 - 1.6 Organizar el pedido obteniendo las mercancías necesarias, realizándolo manualmente o con ayuda de los equipos necesarios.
 - 1.7 Realizar el pesaje, control y manipulación de las mercancías, utilizando los equipos con precisión, siguiendo los manuales de utilización del fabricante.
 - 1.8 Efectuar la preparación de pedidos con mercancía a granel, utilizando las herramientas de pesaje y conteo específicas, verificando que coinciden con los datos de la orden de pedido.
 - 1.9 Colocar la mercancía seleccionada en la unidad de pedido, caja o palé, aprovechando la capacidad de los mismos y asegurando la estabilidad, permitiendo la visibilidad de las referencias de las mercancías y cumpliendo las normas de seguridad estipuladas.
 - 1.10 Registrar la información de las mercancías y productos de la unidad de pedido, reflejando el código y la referencia y empleando las herramientas de control necesarias.
 - 1.11 Comprobar la composición de los pedidos, verificando que coinciden con la orden de pedido, empleando las herramientas de control establecidas.
- Desarrollar estas actividades utilizando los equipos específicos de manipulación y de protección individual y cumpliendo las instrucciones y normas de manipulación, seguridad y salud aplicables.

2. Preparar la unidad de pedido, caja o palé, entre otros, asegurando su integridad hasta el destino final, mediante el embalaje y etiquetados requeridos.

- 2.1 Seleccionar el embalaje requerido, en función de las características de las mercancías o productos, el destino del pedido y el modo de transporte.
 - 2.2 Embalar la mercancía con el embalaje seleccionado utilizando los equipos específicos o de forma manual.
 - 2.3 Asegurar la integridad de los pedidos, empleando los embalajes secundarios y elementos de seguridad necesarios, mediante equipos específicos o de forma manual.
 - 2.4 Verificar la dimensión final de las unidades de pedido, comprobando que no sobrepasan los márgenes indicados en las instrucciones.
 - 2.5 Etiquetar la unidad de pedido a expedir, empleando herramientas específicas o manualmente, siguiendo las instrucciones de la orden de preparación.
- Desarrollar estas actividades utilizando los equipos de protección individual requeridos y cumpliendo las instrucciones y las normas de seguridad y salud aplicables.

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 UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Preparación del pedido.

- Características de las mercancías:
 - Referencia.
 - Ubicación.
 - Cantidad, peso.
 - Condiciones de manipulación. Manipulación manual.
- Orden de preparación del pedido “packing list”:
 - Factura a la que corresponde.
 - Fecha, nombre y razón social del vendedor y comprador.
 - Cantidad, denominación precisa y tipo de embalaje de la mercancía, con identificación de marcas.
 - Numeración del tipo de embalaje y el contenido de cada uno de ellos.
 - Peso bruto y neto y cubicación.
- Sistemas de almacenaje.
- Empleo de equipos de pesaje, control y manipulación de mercancías.
- Preparación de pedidos con mercancías a granel:
 - Herramientas de pesaje o conteo.
- Registro de la información de las unidades de pedido:
 - Escáner.
 - Lectores de códigos de barras.
 - Etiquetas electrónicas.
 - “Picking” por voz.
- Aplicaciones informáticas:
 - De gestión de pedidos.
 - De correo electrónico.
 - Navegadores de Internet.
 - Procesadores de texto.

2. Preparación de la unidad de pedido, caja o palé.

- Tipos de embalajes, cajas y palets.
- Elementos de seguridad para el embalado:
 - Flejes, embalajes secundarios, retractilado.
- Métodos de embalado de mercancías.
- Procedimientos de registro de incidencias:
 - Libro de control de incidencias.
 - Aplicación informática de control de incidencias.
- Órdenes de trabajo, albaranes y hojas de pedido.
- Colocación de las etiquetas:
 - Empleo de herramientas específicas.

- Manualmente.

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

- Etiquetado de paquetes y bultos. Tipos de etiquetas:
 - Autoadhesiva.
 - Materiales de empleo en etiquetas.
 - Impresión directa en el envase o embalaje.
- Manipulación de la mercancía.
- Identificación las referencias de los productos:
 - Atendiendo al orden de colocación predefinido en la unidad de pedido, caja o palet.
- Identificación los datos que figuran en las etiquetas de los envases y embalajes.

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 Demostrar interés y compromiso por la empresa.
- 1.2 Ser capaz de gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
- 1.3 Habituar al ritmo de trabajo de la empresa.

2. En relación con los compañeros deberá:

- 2.1 Coordinarse y colaborar con miembros del equipo de trabajo.
- 2.2 Ser capaz de comunicarse de forma horizontal y vertical con los compañeros y otros departamentos.
- 2.3 Compartir los objetivos de producción y la responsabilidad de trabajo.
- 2.4 Ser capaz de escuchar y comunicar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.

3. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá:

- 3.1 Tener capacidad de autocrítica.
- 3.2 Tener confianza en sí mismo.
- 3.3 Ser proactivo.
- 3.4 Perseverar en el esfuerzo.
- 3.5 Asumir los riesgos y errores.
- 3.6 Respetar y cumplir las instrucciones y normas internas de la empresa.
- 3.7 Respetar y cumplir la normativa medioambiental y de prevención de riesgos laborales.

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 "UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos", 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 la preparación de pedidos de forma eficaz y eficiente en un almacén de aproximadamente 5.000 m² y 2.000 referencias de mercancías no perecederas, dotado de equipos para manipulación de cargas, con picking manual y cuyas expediciones se realizan en vehículos pequeños/medianos tipo furgón, obteniendo las mercancías necesarias según el "*packing list*", comprobando la composición del pedido, utilizando el embalaje más adecuado a la carga, todo ello, cumpliendo los procedimientos establecidos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener el pedido (picking).
2. Preparar la carga para su expedición.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos, materiales, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (un "*packing list*", equipos de manipulación de mercancías tipo transpalé, varios tipos de embalajes y cajas, un equipo de pesaje para preparar

pedidos basados en mercancías a granel y una colección de etiquetas diferentes en función de las mercancías que compongan el pedido).

- 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:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Obtención del pedido (picking).</i>	- Identificación de las referencias de los productos. - Verificación de las condiciones de manipulación. - Comprobación de la composición de los pedidos. - Organización del pedido. - Registro de la información. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Preparación de la unidad de pedido para su expedición.</i>	- Utilización de elementos de seguridad para la carga. - Selección de los embalajes. - Embalado de la mercancía. - Verificación de la dimensión final de la unidad de pedido. - Etiquetado de la unidad de pedido. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Manipulación de cargas.</i>	- Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de manipulación de cargas aplicables. <i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del criterio de mérito.</i>

Escala A

4	<i>La obtención del pedido (picking) se efectúa identificando correctamente las referencias de todos los productos, verificando con exactitud las condiciones de manipulación de las mercancías, comprobando la composición correcta del pedido, organizando adecuadamente la capacidad de la unidad de pedido y registrando correctamente la información.</i>
3	<i>La obtención del pedido (picking) se efectúa identificando correctamente las referencias de todos los productos, verificando con exactitud las condiciones de manipulación de las mercancías, comprobando la composición correcta del pedido, sin optimizar al máximo la capacidad de la unidad de pedido y registrando correctamente la información.</i>
2	<i>La obtención del pedido (picking) se efectúa sin identificar correctamente las referencias de algunos productos, verificando con errores las condiciones de manipulación de las mercancías, comprobando la composición correcta del pedido, sin optimizar al máximo la capacidad de la unidad de pedido y registrando la información con algún fallo.</i>
1	<i>La obtención del pedido (picking) se efectúa sin identificar correctamente las referencias de algunos productos, verificando con errores las condiciones de manipulación de las mercancías, comprobando por encima la composición del pedido, sin optimizar al máximo la capacidad de la unidad de pedido y sin registrar la información.</i>

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

Escala B

5	<i>La preparación de la unidad de pedido, caja o palé, se efectúa utilizando todos los elementos de seguridad precisos para conseguir la integridad de la carga, seleccionando los embalajes más adecuados a las características de las mercancías, su destino y el modo de transporte a emplear, efectuando correctamente el embalado de la mercancía, verificando siempre que la dimensión final de la unidad de pedido no sobrepasa los límites establecidos y realizando el etiquetado de la misma.</i>
4	<i>La preparación de la unidad de pedido, caja o palé, se efectúa utilizando los elementos de seguridad suficientes para conseguir la integridad de la carga, seleccionando embalajes adecuados a las características de las mercancías, su destino y el modo de transporte a emplear, efectuando correctamente el embalado de la mercancía, verificando aproximadamente que la dimensión final de la unidad de pedido no sobrepasa los límites establecidos y realizando el etiquetado de la misma.</i>
3	<i>La preparación de la unidad de pedido, caja o palé, se efectúa sin utilizar todos los elementos de seguridad requeridos para conseguir la integridad de la carga, seleccionando los embalajes más adecuados a las características de las mercancías, su destino y el modo de transporte a emplear, efectuando el embalado de la mercancía con alguna deficiencia aunque verificando aproximadamente que la dimensión final de la unidad de pedido no sobrepasa los límites establecidos y realizando el etiquetado de la misma.</i>
2	<i>La preparación de la unidad de pedido, caja o palé, se efectúa sin utilizar todos los elementos de seguridad requeridos para conseguir la integridad de la carga, seleccionando un embalaje que no es el más adecuado a las características de las mercancías, su destino y el modo de transporte a emplear, efectuando el embalado de la mercancía con alguna deficiencia aunque verificando aproximadamente que la dimensión final de la unidad de pedido no sobrepasa los límites establecidos y realizando el etiquetado de la misma.</i>
1	<i>La preparación de la unidad de pedido, caja o palé, se efectúa sin utilizar todos los elementos de seguridad requeridos para conseguir la integridad de la carga, seleccionando un embalaje que no es el más adecuado a las características de las mercancías, su destino y el modo de transporte a emplear, efectuando el embalado de la mercancía con alguna deficiencia, sin verificar la dimensión final de la unidad de pedido y realizando el etiquetado de la misma.</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.

- Quando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la preparación de pedidos, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional

estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, 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 comuniquen con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:

- La facilidad en la identificación de las referencias de los productos que componen el pedido.
- La obtención de las cantidades a granel con precisión cuando utiliza los equipos de pesaje o conteo.
- La agilidad para aprovechar al máximo el espacio de los embalajes en la preparación de los pedidos.
- La correcta colocación de las etiquetas, conteniendo todos los datos necesarios y con datos legibles.
- La respuesta del candidato/a a alguna de estas contingencias:
 - No existe correspondencia entre la etiqueta del producto y el "packing list".
 - Una etiqueta contiene información errónea.
 - No hay producto disponible de una referencia indicada en el pedido.



Guía “UC1328_1:

Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano”.

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 UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.

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 manipulación y traslado de productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano, y que se indican a continuación:

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

1. Efectuar las actividades previas al movimiento de productos en la superficie comercial y/o reparto de proximidad de los pedidos en función de las instrucciones y órdenes recibidas.

- 1.1 Verificar la información del origen y destino de las mercancías, a partir de los datos que figuran en las instrucciones y en las órdenes de movimiento y reparto recibidas.
- 1.2 Organizar el recorrido y la ruta de reparto del pedido, teniendo en cuenta los puntos de origen y destino, utilizando planos del recinto o callejeros en el caso de reparto de proximidad, de manera que se optimice el tiempo y la distancia.
- 1.3 Verificar el pedido y su destino, antes de iniciar el movimiento y reparto, comprobando los datos en la documentación y órdenes de trabajo.
- 1.4 Informar a los superiores de las anomalías observadas según las instrucciones o procedimientos establecidos.
- 1.5 Adjuntar la documentación de entrega al bulto o unidad de pedido, de forma que pueda identificarse visualmente con facilidad.
- 1.6 Seleccionar el equipo de trabajo requerido para realizar el movimiento o reparto del pedido, considerando el recorrido a realizar y el tipo y número de bultos a trasladar.

2. Cargar mercancías en transpalés o carretillas de mano, seleccionando la unidad de carga adecuada y garantizando su estabilidad.

- 2.1 Obtener la información sobre manipulación y conservación de los embalajes, seleccionándola de los pictogramas y etiquetas.
 - 2.2 Elegir las unidades de carga adecuadas para cada situación, adaptándolas al producto y a los equipos de manutención existentes.
 - 2.3 Situar el equipo frente al lugar de carga, manteniendo el freno accionado, efectuando las comprobaciones visuales y correcciones que sean necesarias.
 - 2.4 Cargar el palé en las horquillas, comprobando que la carga queda centrada y en equilibrio.
 - 2.5 Estabilizar la mercancía colocando los bultos en el equipo, valorando el centro de gravedad de la unidad de carga y el límite de peso que se pueda transportar, cumpliendo las normas de uso del equipo y las medidas de prevención de accidentes.
- Desarrollar estas actividades cumpliendo las medidas y las normas de prevención de riesgos laborales aplicables.

3. Transportar mercancías empleando transpalés o carretillas de mano, realizando los movimientos con precaución, adaptándose a las condiciones de circulación.

- 3.1 Seleccionar los elementos de seguridad, en función de las condiciones del trabajador, teniendo en cuenta las características de la carga, adaptándolas al recorrido a realizar y al estado del suelo o pavimento.
- 3.2 Comprobar visualmente que no existen obstáculos durante la ejecución de las maniobras, advirtiendo al resto de personal de la maniobra a realizar mediante los dispositivos disponibles.
- 3.3 Circular con el transpalé o carretilla de mano, siguiendo las instrucciones de uso de cada equipo, cumpliendo las medidas de higiene postural adecuadas y las normas de circulación, visibilidad y desplazamiento, evitando maniobras y

giros bruscos o rápidos, y teniendo en cuenta las situaciones de descenso y la utilización de pasarelas, ascensores o montacargas.

- Desarrollar estas actividades cumpliendo las medidas y las normas de prevención de riesgos laborales aplicables.

4. Descargar las mercancías del transpalé o carretilla de mano, siguiendo las instrucciones recibidas.

- 4.1 Estacionar el transpalé o carretilla de mano en el lugar habilitado para ello, verificando que no obstaculiza el paso, utilizando los dispositivos de inmovilización adecuados.
 - 4.2 Verificar las condiciones del lugar de descarga, revisándolo antes de iniciar la operación, comprobando que no se dañe o se desestabilice la carga.
 - 4.3 Descargar los bultos o cajas en el lugar designado, siguiendo las instrucciones recibidas, inmovilizando adecuadamente el equipo móvil.
- Desarrollar estas actividades cumpliendo las medidas y las normas de prevención de riesgos laborales aplicables.

5. Efectuar el primer nivel de mantenimiento en los equipos de movimiento de cargas, siguiendo las instrucciones del fabricante, comunicando en su caso las averías detectadas al servicio de mantenimiento.

- 5.1 Comprobar el estado general del equipo, antes de utilizarlo, verificando el funcionamiento de los principales sistemas.
- 5.2 Conservar los equipos de trabajo manuales y transpalés automotores de acuerdo con las instrucciones del fabricante, manteniendo limpia la zona de trabajo.
- 5.3 Estacionar el equipo cuando se detecte alguna anomalía, utilizando el espacio que se haya asignado y señalizando mediante cartel o sistema análogo la situación del equipo.
- 5.4 Comunicar las averías al servicio de mantenimiento o responsable inmediato, en el menor tiempo posible.

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 UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Desarrollo de las actividades previas al movimiento y/o reparto de proximidad de los pedidos.

- Programación de las rutas de reparto.
- Comprobación de los datos de la documentación.
- Aplicaciones informáticas.

- De correo electrónico.
- Procesadores de texto.

2. Carga de las mercancías en transpalés o carretillas de mano.

- Embalajes:
 - Tipos.
 - Características.
 - Manipulación y conservación de embalajes.
- Pictogramas y etiquetas:
 - Tipos.
 - Información.
 - Símbolos.
- Selección de unidades de carga adecuadas.
- Manipulación y estabilización de la carga.
- Accesorios estabilización de cargas:
 - Medidas de seguridad y salud en la carga de transpalés y carretillas de mano.

3. Transporte de las mercancías con transpalés o carretillas de mano.

- Normas de seguridad y salud en el movimiento.
- Higiene postural y equipo de protección individual.
- Especificaciones sobre prevención de riesgos en el manejo de equipos de transporte de cargas.

4. Descarga de las mercancías del transpalé o carretilla de mano.

- Condiciones de los lugares de descarga.
- Órdenes de pedido.
- Optimización del espacio.
- Estiba, clasificación y agrupamiento de la carga.

5. Mantenimiento de los equipos de movimiento de cargas.

- Mantenimiento necesario para los equipos de trabajo móviles.
- Manejo de las herramientas necesarias para el mantenimiento.
- Sistemas que componen el equipo móvil.

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

- Manejo de equipos de trabajo:
 - Tipos.
 - Características.
 - Equipos de trabajo móviles.
 - Localización de los elementos del equipo de trabajo.
 - Equipos de protección individual.
 - Riesgos en el manejo de los equipos de manipulación y movimientos de cargas.
 - Manipulación del palé con los equipos de manutención.
- Documentación que acompaña a la mercancía.
- Colocación y estabilización de la carga.
- Señalización y normas de circulación.

- Especificaciones sobre la normativa prevención de riesgos laborales aplicable.
- Carga y sustitución de las baterías.

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 Ser capaz de habituarse al ritmo de la empresa y a sus cambios.
- 1.2 Demostrar interés y compromiso por la empresa.
- 1.3 Actuar con flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.4 Ser capaz de gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.

2. En relación con los compañeros deberá:

- 2.1 Colaborar con miembros del equipo de trabajo.
- 2.2 Ser capaz de comunicarse de forma horizontal y vertical con los compañeros y otros departamentos.
- 2.3 Saber escuchar y comunicar mejoras.

3. En relación con el cliente deberá:

- 3.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, respetando los canales establecidos en la organización.
- 3.2 Utilizar la asertividad, empatía, sociabilidad y respeto en el trato con las personas.
- 3.3 Ser capaz de causar buena impresión en los otros.

4. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá:

- 4.1 Tener capacidad de autocrítica.
- 4.2 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas.
- 4.3 Ser responsable con el trabajo que se desarrolla y los objetivos que se han de cumplir.
- 4.4 Controlar las situaciones críticas y los estados de ánimo.

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 "UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.", 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 manipular y trasladar productos en una superficie comercial del tipo hipermercado, de aproximadamente 7.500 m², utilizando transpalés y carretillas de mano, planificando la ruta con antelación, comprobando el pedido y su destino, eligiendo las unidades de carga más adecuadas, siguiendo procedimientos establecidos para carga, movimiento y descarga, y efectuando el mantenimiento de primer nivel sobre los equipos de trabajo. Todo ello cumpliendo las normas de seguridad y salud aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar las actividades previas al movimiento de las mercancías.
2. Cargar las mercancías.
3. Desplazar las mercancías.
4. Descargar las mercancías.
5. Efectuar el mantenimiento de primer nivel a los equipos de manipulación de cargas.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos, materiales, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (una orden de movimiento de la que pueda obtener los datos necesarios para programar la ruta de reparto, un equipo de manipulación de cargas tipo transpalé o carretilla de mano con manual de utilización del fabricante y elementos o dispositivos de seguridad para la mercancía).

- 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>Desarrollo de las actividades previas al movimiento de las mercancías.</i>	- Verificación de la información del origen y destino de las mercancías. - Comprobación de los datos del pedido y su destino. - Organización de la ruta de reparto. - Colocación de la documentación de entrega en el bulto. - Selección del equipo de trabajo. - Información a los responsables de las incidencias detectadas. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Carga de las mercancías</i>	- Elección de las unidades de carga. - Obtención de la información de los envases y embalajes requerida para la manipulación y conservación la carga. - Colocación del equipo frente a la carga. - Carga del palé sobre las horquillas. - Comprobación del centro de gravedad de la carga y del límite de peso a transportar. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Desplazamiento de las mercancías.</i>	- Circulación con el transpalé o carretilla de mano, cumpliendo las medidas de higiene postural, las normas de circulación, visibilidad y desplazamiento. - Selección de los elementos de seguridad, teniendo en cuenta las características de la carga. - Cumplimiento de las normas de seguridad en las

	maniobras, comprobando que no existen obstáculos alrededor y advirtiendo de las maniobras al personal cercano. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Descarga de las mercancías.</i>	- Comprobación de que el equipo no representa un obstáculo, situándolo en los lugares habilitados. - Inspección de las condiciones del lugar de descarga, comprobando que reúne los requisitos para garantizar la integridad de la carga. - Inmovilización adecuada del equipo durante la descarga, según el procedimiento establecido. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Mantenimiento de primer nivel sobre los equipos de trabajo.</i>	- Revisión del estado general del equipo antes de utilizarlo. - Seguimiento de las instrucciones del fabricante para la revisión del equipo. - Señalización del equipo en caso de avería. - Información de las averías al responsable. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
<i>Cumplimiento de requerimientos en materia de prevención, medioambientales y de manipulación de cargas.</i>	- Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales, medioambientales y de manipulación de cargas aplicables. <i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del criterio de mérito.</i>

Escala A

5	<i>El desarrollo de las actividades previas al movimiento de las mercancías se efectúa verificando toda la información del origen y destino de las mercancías, comprobando con exactitud los datos del pedido y de su destino, optimizando el tiempo en la organización de la ruta de reparto, colocando la documentación de entrega en el lugar más adecuado del bulto, seleccionando el equipo de trabajo adecuado e informando puntualmente a los superiores de las incidencias producidas.</i>
4	<i>El desarrollo de las actividades previas al movimiento de las mercancías se efectúa verificando toda la información del origen y destino de las mercancías, comprobando con exactitud los datos del pedido y de su destino, optimizando el tiempo en la organización de la ruta de reparto, colocando la documentación de entrega en el bulto, seleccionando el equipo de trabajo adecuado, aunque sin informar a los superiores de las incidencias producidas.</i>
3	<i>El desarrollo de las actividades previas al movimiento de las mercancías se efectúa verificando la mayor parte de la información del origen y destino de las mercancías, sin comprobar con exactitud los datos del pedido y de su destino, optimizando el tiempo en la organización de la ruta de reparto, colocando la documentación de entrega en el bulto, seleccionando el equipo de trabajo, aunque sin informar a los superiores de las incidencias producidas.</i>
2	<i>El desarrollo de las actividades previas al movimiento de las mercancías se efectúa verificando sólo alguna información del origen y destino de las mercancías, sin comprobar con exactitud los datos del pedido y de su destino, optimizando el tiempo en la organización de la ruta de reparto, colocando la documentación de entrega en el bulto, seleccionando el equipo de trabajo, aunque sin informar a los superiores de las incidencias producidas.</i>
1	<i>El desarrollo de las actividades previas al movimiento de las mercancías se efectúa verificando sólo alguna información del origen y destino de las mercancías, sin comprobar con exactitud los datos del pedido y de su destino, organizando la ruta de reparto sin optimizar el tiempo a emplear, colocando la documentación de entrega en el bulto, seleccionando el equipo de trabajo, aunque sin informar a los superiores de las incidencias producidas.</i>

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

Escala B

5	<i>La carga de las mercancías se efectúa eligiendo las unidades de carga adecuadas, teniendo en cuenta toda la información contenida en los envases y embalajes para la manipulación y conservación de la carga, colocando correctamente el equipo frente a la carga, cargando el palé sobre las horquillas de forma adecuada y comprobando que el centro de gravedad de la carga y del límite de peso a transportar son correctos.</i>
4	<i>La carga de las mercancías se efectúa eligiendo las unidades de carga adecuadas, teniendo en cuenta toda la información contenida en los envases y embalajes para la manipulación y conservación de la carga, colocando correctamente el equipo frente a la carga, cargando el palé sobre las horquillas de forma adecuada y comprobando que el centro de gravedad de la carga y del límite de peso a transportar son correctos.</i>
3	<i>La carga de las mercancías se efectúa eligiendo alguna unidad de carga no adecuada, sin tener en cuenta toda la información contenida en los envases y embalajes para la manipulación y conservación de la carga, colocando el equipo frente a la carga con algún error de posición, cargando el palé sobre las horquillas de forma adecuada y comprobando que el centro de gravedad de la carga y del límite de peso a transportar son correctos.</i>
2	<i>La carga de las mercancías se efectúa eligiendo las unidad de carga con varios errores, sin tener en cuenta toda la información contenida en los envases y embalajes para la manipulación y conservación de la carga, colocando con bastantes errores el equipo frente a la carga, cargando el palé sobre las horquillas de forma adecuada y comprobando que el centro de gravedad de la carga y del límite de peso a transportar son correctos.</i>
1	<i>La carga de las mercancías se efectúa eligiendo las unidad de carga con varios errores, sin tener en cuenta toda la información contenida en los envases y embalajes para la manipulación y conservación de la carga, colocando con bastantes errores el equipo frente a la carga, cargando el palé sobre las horquillas de forma adecuada aunque sin comprobar que el centro de gravedad de la carga y del límite de peso a transportar son correctos.</i>

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

Escala C

4	<i>El mantenimiento de primer nivel sobre los equipos de trabajo se efectúa revisando su estado general antes de usarlos, siguiendo correctamente las instrucciones del fabricante para la revisión, señalizando convenientemente el equipo en caso de avería e informando de las averías producidas al responsable con prontitud.</i>
3	<i>El mantenimiento de primer nivel sobre los equipos de trabajo se efectúa revisando su estado general antes de usarlos, siguiendo correctamente las instrucciones del fabricante para la revisión, señalizando convenientemente el equipo en caso de avería aunque sin informar con prontitud de las averías producidas al responsable.</i>
2	<i>El mantenimiento de primer nivel sobre los equipos de trabajo se efectúa revisando el estado de algunos elementos antes de su uso, siguiendo en algunos casos las instrucciones del fabricante para la revisión, señalizando convenientemente el equipo en caso de avería aunque sin informar con prontitud de las averías producidas al responsable.</i>
1	<i>El mantenimiento de primer nivel sobre los equipos de trabajo se efectúa revisando el estado de algunos elementos antes de su uso, sin utilizar las instrucciones del fabricante para la revisión del equipo, señalizando convenientemente el equipo en caso de avería aunque sin informar con prontitud de las averías producidas al responsable.</i>

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

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

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

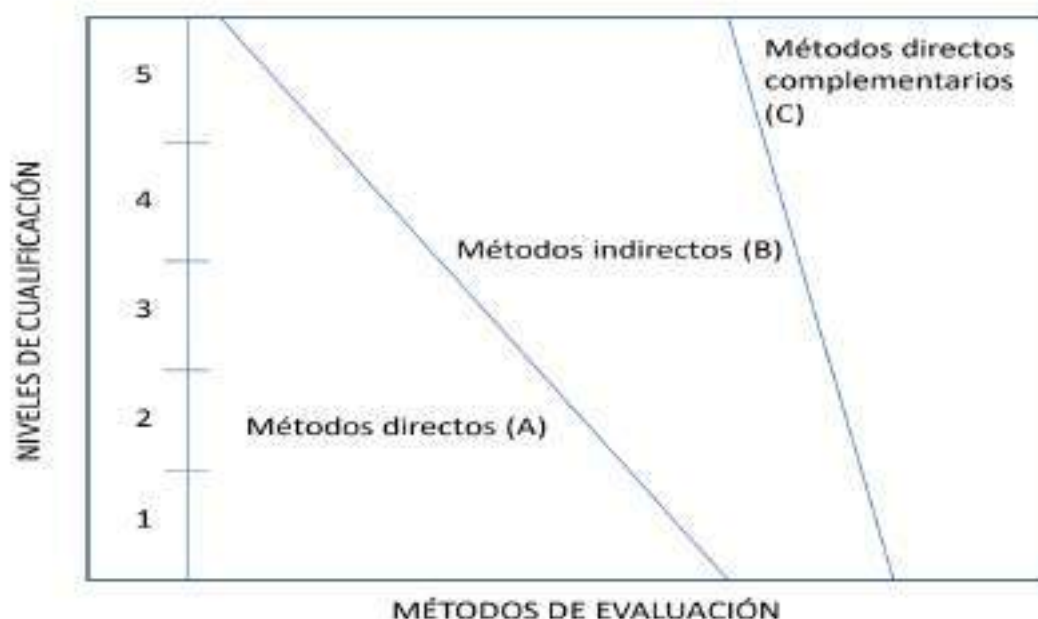
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras

sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a

niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la tarea de manipulación y traslado de productos en una superficie comercial y en el reparto de proximidad, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia

de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
- El tiempo empleado en la obtención de la información sobre el origen y destino de las mercancías.

- La optimización de los desplazamientos en la programación del recorrido.
- La facilidad para identificar de manera visual la documentación relativa a la entrega del bulto.
- La comprobación de que una vez situada la carga en las horquillas, queda centrada, en equilibrio y no excede del peso máximo permitido.
- La verificación de que no existen obstáculos durante la ejecución de las maniobras con el equipo, ni en el lugar de descarga.
- La capacidad para resolver una incidencia relacionada con el mantenimiento del equipo, que obligue a su inmovilización, comprobando si cumple los procedimientos de señalización y de seguridad establecidos.
- La preparación de una ruta en la que el transpalé o carretilla de mano tenga que desplazarse por una zona en pendiente y otra de paso estrecho para que demuestre su competencia en el cumplimiento de las medidas de higiene postural y de seguridad en los movimientos.
- El establecimiento de una zona de descarga con algún tipo de dificultad en el suelo, para comprobar si adopta las medidas de seguridad necesarias para evitar accidentes.



Guía “UC1327_1:

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

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer"

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta, y que se indican a continuación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Empaquetado del producto en el punto de venta.

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

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

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

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

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

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

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar"

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Respetar los procedimientos y normas internas establecidas.
- 1.2 Interesarse por el conocimiento de la organización y sus procesos.
- 1.3 Organizar el tiempo de trabajo para cumplir los plazos marcados.
- 1.4 Cumplir las normas de prevención de riesgos laborales y gestión de residuos.
- 1.5 Flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.

2. En relación con los clientes deberá:

- 2.1 Demostrar sociabilidad y respeto en el trato con los clientes.
- 2.2 Cuidar el aspecto físico y la presentación cuando se trabaje por la superficie comercial.

3. En relación con los compañeros de trabajo deberá:

- 3.1 Trabajar en equipo con el resto de compañeros.
- 3.2 Respetar las opiniones diferentes a la de uno mismo.
- 3.3 Aprender de los compañeros con más experiencia.

4. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá:

- 4.1 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo y procedimientos establecidos.
- 4.2 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
- 4.3 Perseverar en el esfuerzo.
- 4.4 Cumplir los horarios de trabajo establecidos.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

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

En el caso de la "UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para realizar operaciones auxiliares de reposición, etiquetado e inventario en un punto de venta de productos textiles hombre-mujer de gama media/baja, con un tamaño de tienda cercano a los 400 m² en el que habitualmente se celebren promociones de venta y dotado con sistemas electrónicos anti-hurto. Todo ello cumpliendo las indicaciones recibidas y siguiendo los procedimientos establecidos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

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

Condiciones adicionales:

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

- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Etiquetar producto.</i>	- Comprobación de la adecuación entre la información mostrada por la etiqueta del producto y el producto y sus características. - Colocación de las etiquetas en el producto o mobiliario de exposición, según las indicaciones recibidas. - Colocación de dispositivos anti-hurto en el producto, según las indicaciones recibidas. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de los indicadores de este criterio de mérito.</i>
<i>Acondicionar producto.</i>	- Mantenimiento del orden en el mobiliario del punto de venta, según las indicaciones recibidas. - Disposición del producto, según planogramas proporcionados. - Eliminación de los objetos susceptibles de provocar accidentes así como los residuos propios de los desembalajes. <i>El umbral de desempeño competente requiere el aceptable cumplimiento de los indicadores de este criterio de mérito.</i>
<i>Reponer producto.</i>	- Seguimiento de los criterios de reposición. - Identificación de las necesidades de reposición. - Escalado de incidencias a los superiores. - Optimización del espacio disponible. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Inventariar los productos.</i>	- Identificación de los productos, siguiendo las etiquetas o mediante lectores electrónicos. - Recuento de los productos, registrando los resultados en los libros de inventario de papel o electrónicos. - Comunicación de las roturas de stock detectadas, según procedimiento proporcionado.

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

Escala A

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

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

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

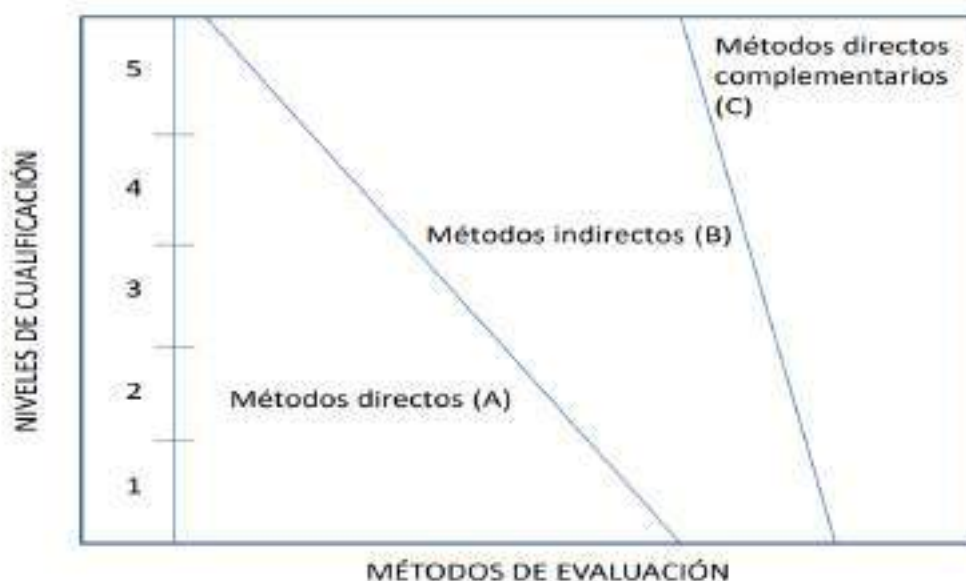
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en las operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta, se le someterá, al

menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales y de interpretación de procedimientos y/o indicaciones, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comuniquen con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
- La capacidad para organizar y priorizar las tareas de reposición y acondicionamiento de productos.
 - La seguridad en el etiquetado de productos.
 - La destreza en el manejo de las herramientas de marcaje y colocación de dispositivos anti-hurto.
 - El cumplimiento de los procedimientos establecidos y las indicaciones recibidas.
 - La preocupación por la correcta adecuación de la estética y presentación del mobiliario del punto de venta.
 - La respuesta ante una contingencia relacionada con el inventario de productos que exija el escalado a los responsables superiores.

AGA164_1: Glosario de Términos
Actividades auxiliares de comercio

Albarán: nota de entrega que firma la persona que recibe una mercancía.

Almacén: edificio o local donde se depositan géneros de cualquier especie, generalmente mercancías.

Almacenamiento: técnicas para la acción y resultado de poner o guardar las cosas en un almacén.

Ascensor: aparato para trasladar personas de unos pisos a otros.

Asertividad: forma de expresión consciente, congruente, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar.

Bandeja: pieza de metal o de otra materia, plana o algo cóncava, para servir, presentar o depositar cosas.

Batch picking: extracción conjunta del material de todos los pedidos agrupados y una separación posterior de las cantidades de cada referencia que van en cada pedido.

Blister: mueble expositor en el que los productos están insertados mediante un sistema de varillas metálicas.

Bolsa de almohadillado inflable: sistema de embalaje protector que proporciona y dispensa material de almohadillado utilizado para la amortiguación durante todo el ciclo de transporte de la mercancía.

Bulto: unidad de embalaje independiente y no agrupada de mercancías acondicionada para el transporte.

Caja: recipiente que, cubierto con una tapa suelta o unida a la parte principal, sirve para guardar o transportar en él algo.

Callejero: lista de las calles de una localidad.

Calzo: madero que se dispone para que en ellos descansen y puedan afirmarse algunos objetos pesados.

Camarera: mesa pequeña con ruedas.

Canal de comunicación: medio a través del cual se emite el mensaje desde el emisor al receptor.

Carretilla de mano: carro pequeño de mano, generalmente de una sola rueda, con un cajón para poner la carga, y en la parte superior dos varas para dirigirlo y dos pies en los que descansa.

Carro: armazón con ruedas que se utiliza para transportar cosas.

Cartelería: láminas de papel, cartón u otro material que sirven para anunciar o dar información sobre un producto o servicio destinado a la venta.

Chat: intercambio de mensajes electrónicos a través de internet que permite establecer una conversación entre dos o varias personas.

Cinta transportadora: dispositivo mecánico formado por una banda móvil que traslada mercancías, equipajes, personas, etc.

Código de barras: tipo de identificación basada en la representación mediante un conjunto de líneas paralelas verticales de distinto grosor y espaciado que en su conjunto contienen una determinada información.

Código de lote: código alfanumérico que se asigna a un grupo de unidades de un mismo producto que se desea controlar y conocer su trazabilidad.

Código EAN (*European Article Number*): codificación utilizada para la identificación de todo tipo de mercancía y bultos en cualquiera de sus formatos de embalaje o transporte garantizando la trazabilidad y seguimiento del producto.

Código Universal del Producto (UPC): primer estándar de codificación para la identificación automática de productos que se implementó en Estados Unidos y Canadá para automatizar las operaciones en los establecimientos comerciales que atienden al consumidor final.

Códigos de secuencia simple: número que es asignado a algo que necesita ser numerado, por lo tanto, no tiene relación con los datos mismos.

Contenedor: elemento del equipo de transporte, lo suficientemente fuerte para ser utilizado varias veces, diseñado especialmente para facilitar la movilización de productos por uno o varios modos de transporte, suprimiendo el proceso intermedio de recargue entre los modos, provisto de dispositivos (8 esquineros) para su manipulación y apilamiento rápido, y concebido para ser llenado o vaciado de manera libre.

Cubeta de pedido: mueble en forma de amplio recipiente abierto que se utiliza para presentar productos para su venta.

Datos personales: cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

Desabastecimiento: corte en el suministro de mercancías a un punto de consumo.

Descuento: rebaja o bonificación en el precio de un bien o un servicio.

EAS (*Electronic article surveillance*): la vigilancia electrónica de artículos es un método tecnológico para prevenir el hurto. Las etiquetas especiales se fijan a la mercancía.

E-commerce: comercio entre empresas y clientes que se realiza a través de Internet.

E-CRM: (*Electronic-Customer Relationship Management*) o gestión de relaciones electrónicas con clientes.

Elementos de merchandising: conjunto de acciones llevadas a cabo en el punto de venta destinadas a aumentar la rentabilidad, colocando el producto en el lugar, durante el tiempo, en forma, al precio y en la cantidad más conveniente.

E-mail: o correo electrónico es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.

Embalaje: recipiente o envoltura que contiene productos de manera temporal principalmente para agrupar unidades de un producto pensando en su manipulación, transporte y almacenaje.

Empaquetado: medio por el que se guarda, protege y preservan los productos durante su manipulación, distribución y/o almacenaje.

Empatía: capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

E-newsletter: publicación digital que se distribuye a través del correo electrónico con cierta periodicidad.

Entrega domiciliaria: servicio ofrecido por algunos establecimientos que consiste en la distribución de mercancías recepcionadas por el cliente/consumidor en su residencia o localización especificada.

Envase: aquello que envuelve o contiene artículos de comercio u otros efectos para conservarlos o transportarlos.

Envoltorio: papel, cartón u otro material, generalmente flexible, que envuelve.

Escáner o arco de seguridad: equipos de inspección con el fin de controlar las mercancías importadas en contenedor, sin descargarlos.

Escaparate: hueco acristalado de fachadas o interiores de las tiendas, que sirve para exhibir las mercancías o productos que se venden en ellas.

Escucha activa: técnica de comunicación que consiste en percibir y entender la comunicación.

Espuma: soluciones de embalaje para la protección interior de objetos de alto valor y relativamente frágiles.

Estacionamiento: acción y efecto de estacionar o estacionarse.

Estantería: estructura formada por columnas y largueros de tipo metálico dispuestos de tal manera que permiten la colocación de palés/paletas.

Estructura de carrusel horizontal: estantería constituida mediante estantes móviles suspendidos, formando un sistema de almacén compacto.

Estructura de carrusel vertical: sistema de almacén compacto en el que los estantes se mueven verticalmente, a modo de noria.

Estructura dinámica: estantería situada de modo que dispone de un pasillo en cada extremo.

Estructura móvil: sistema de estanterías montadas sobre ralles que les permiten deslizarse para unirse o separarse lateralmente a voluntad, evitando pasillos y abriendo exclusivamente los de trabajo cuando son necesarios.

Etiqueta electrónica: señal o marca que transmite la identidad de un objeto mediante ondas de radio.

Etiqueta: señal o marca que se adhiere a un producto u objeto para su identificación.

Etiquetado por transferencia de calor: impresión cuando el calor de los cabezales de la impresora se aplica a la cinta. El material de la cinta se transfiere a la etiqueta o papel.

Expositor: mueble en el que se exhiben productos destinados a la venta, o material promocional disponible para el cliente.

Fecha de caducidad: es la fecha a partir de la cual, según el fabricante, el producto ya no es seguro para la salud del consumidor.

Feedback: en un proceso comunicativo es la respuesta que el receptor envía al emisor de un mensaje.

Folleto: impreso de un número reducido de hojas, que sirve como instrumento divulgativo o publicitario.

Frenteo: colocación de ubicados de la misma forma, que brindan una imagen visual que atrae la atención e invita a comprar, con espacios llenos de cara al consumidor, ubicados de forma ordenada y orientando la marca hacia el frente.

Gaveta: recipiente de almacenaje para organizar piezas pequeñas, que permiten la identificación rápida y fácil del contenido facilitando su control y localización.

Góndola: muebles (estanterías) para presentación vertical de los productos.

Gráfico lineal: (gráfico de líneas o diagrama lineal) una serie de datos representados por puntos, unidos por segmentos lineales.

Habilidades sociales: conjunto de conductas aprendidas, que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas.

Hoja de pedido: también orden de compra, documento que emite el comprador para pedir mercaderías al vendedor; indica cantidad adquirida, detalle, precio y condiciones de pago, entre otras.

Horquilla del palé: pieza que se introducen bajo el palé para levantar la carga.

Imagen corporativa: concepto generalmente aceptado de lo que una compañía significa.

Impresora de códigos de barras: dispositivo que utiliza tecnología de transferencia térmica o térmica directa para imprimir información en etiquetas.

Impresora de etiquetas de color: dispositivo que utiliza cartuchos individuales de tinta pigmentada para imprimir información en etiquetas.

Incidencia: acontecimiento no previsto.

Información nutricional: información de los productos alimenticios.

Inventario: recuento, comprobación y registro de las mercancías existentes en un determinado momento de tiempo.

IPS (Sistema de Posicionamiento de Interiores): red de dispositivos utilizados para localizar inalámbricamente objetos o personas dentro de un edificio.

Isla: superficie de venta independiente de las estanterías donde suele promocionarse los productos.

Jaula: elemento de transporte logístico de los centros de distribución y/o supermercados, pensados para el almacenaje y transporte.

Layout: distribución física del volumen de espacio disponible en el almacén (superficie y altura) para hacer más eficiente el flujo de mercancías.

Lector de código de barras: escáner que por medio de un láser lee una combinación de barras y emite el número que muestra y no la imagen.

Lector de reconocimiento de voz: dispositivo capaz de identificar la información que está siendo transmitida mediante la voz de una persona.

Lector óptico: dispositivo electrónico que por medio de un láser lee el código de barras y emite el número que muestra el código de barras, no la imagen.

Lenguaje positivo: técnica comunicativa que evita el empleo de palabras neutras o negativas.

Lineal: expositores basados en su longitud, para la exposición del producto.

Manipulación: movimiento de la mercancía para su carga, descarga y/o ubicación.

Manual de la organización: documento de una organización que detalla un proceso o la relación entre los componentes de la misma.

Marcaje Inkjet: sistema de marcaje industrial desarrollado para la codificación y marcaje en superficies.

Miniload: sistema de automatización del almacén basado en elementos de estanterías metálicas para picking diseñados para funcionar con transelevadores.

Montacargas: aparato de elevación que sirve para realizar transporte.

Networking: creación de una red de contactos para crear oportunidades de negocio.

Nota de pedido: (orden de compra) documento que emite el comprador para pedir mercaderías al vendedor.

Orden de trabajo: documento que describe las tareas que debe realizar un trabajador incluyendo toda la información necesaria para ello.

Packing list: relación de contenido que completa la información descrita en la factura comercial en cuanto a la mercancía.

Página Web: información electrónica capaz de contener texto, sonido, video, programas, enlaces, imágenes, etc, adaptada para la llamada World Wide Web (WWW) y que se accede mediante un navegador.

Palé: almacén de madera, plástico u otros materiales, empleado en el movimiento de carga, facilitando el levantamiento y manejo de la misma con carretillas elevadoras.

Pasarela: puente pequeño o pieza alargada que permite el paso de personas o cargas.

PDA: término del inglés que significa *Personal Digital Assistant* (asistente digital personal) computadora de bolsillo, organizador personal o agenda electrónica de bolsillo.

Peso volumétrico: refleja la cantidad de espacio que ocupa un paquete en relación con su peso real.

Pick to box: proceso de recogida de material extrayendo unidades o conjuntos empaquetados de una unidad de empaquetado superior que contiene más unidades que las extraídas.

Pick to light o Pick by light: guía al operario hasta las ubicaciones y le marca la mercancía que debe tomar en la ubicación.

Pick to voice: método de picking que se guía mediante instrucciones simples de voz, optimizan la eficacia del operario en tanto que actúa con las manos libres.

Picking por oleadas: servicio agrupado de pedidos.

Picking: o preparación de pedidos, consistente en la extracción de la mercancía desde el lugar donde se almacena.

Pictograma: signo que representa esquemáticamente un símbolo, objeto real o figura.

Planograma: representación gráfica del acomodo de mercancías o productos en un área específica.

Plataforma: base horizontal, descubierta y elevada sobre el suelo.

Portaetiquetas: dispositivos que se utilizan en los estantes o góndolas con el propósito de almacenar información.

Precio: o precio de venta al público (PVP), importe de pago asignado a la obtención de un bien o servicio.

Producto defectuoso: aquél que no ofrece la seguridad que cabría esperar en el uso razonablemente previsible del mismo y el momento de su puesta en circulación.

Promoción: actividades que tratan de estimular la demanda a corto plazo de un producto o servicio, mediante la utilización de incentivos materiales o económicos.

Publicidad: forma de comunicación que intenta incrementar, insertar, mejorar la imagen o reposicionar un bien, servicio o marca.

Punto de venta: establecimiento donde el cliente tiene la posibilidad de conocer y adquirir productos de determinada compañía.

Queja: acción de quejarse de un resentimiento o desacuerdo.

Reclamación: queja o disconformidad presentada por un cliente o usuario, por una deficiencia producto adquirido o servicio recibido.

Red social: plataforma digital de comunicación global que pone en contacto a gran número de usuarios.

Referencia: unidades de venta donde definen la marca o modelo.

Residuo: aquellos materiales que resultan inservibles después de cualquier proceso.

Ruptura de stock: (o rotura de stock) circunstancia que refleja la ausencia o escasez de productos.

Separador: plancha de cartón que se utiliza como individualizador de producto dentro del embalaje.

Sistema hidráulico: método de aplicación de fuerzas a través de la presión que ejercen los fluidos.

Sistemas EDI: intercambio electrónico de datos (en inglés *electronic data interchange* o EDI) transmisión estructurada de datos entre organizaciones por medios electrónicos.

Sistemas RFID: (o tecnología RFID) siglas de *Radio Frequency Identification* (identificación por radiofrecuencia) es un sistema de almacenamiento y recuperación de datos remotos que usa dispositivos denominados etiquetas, tarjetas, transpondedores o tags RFID.

SMS: (conocido por las siglas del inglés *Short Message Service*), servicio que permite el envío de mensajes cortos, conocidos como mensajes de texto entre teléfonos móviles.

Sugerencia: insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

Telefonía: sistema de comunicaciones telefónicas.

Terminales de radiofrecuencia: dispositivos electrónicos capaces de leer información a distancia mediante ondas electromagnéticas.

TPV: siglas de Terminal Punto de Venta.

Transpaleta o transpalé: tipo de carretilla manual que tiene un uso generalizado en la manutención y traslado horizontal de cargas unitarias sobre paletas (pallets), desde los lugares de operación a los lugares de almacenamiento o viceversa.

Trazabilidad: posibilidad de identificar el origen y las diferentes etapas de un proceso.

Unidad de pedido: conjuntos empaquetados.

Unidad de reciclado: sistema mecánico y automatizado que trocea, pesa y comprime un material residual.

Vitrina: mueble cerrado y acristalado que se utiliza para exponer artículos.

Voice picking: método de picking para mejorar la eficacia del mismo que guía mediante instrucciones simples de voz, que optimizan, entre otras cosas, la eficacia del operario en tanto que actúa con las manos libres.

PULSA AQUÍ:
COMENZAR EL EXAMEN

