

TÉCNICO BÁSICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

Denominación: Actividades Comerciales

Familia Profesional: Administración y Comercio

Nivel: 2_Técnico Básico

Código: AYC039_2

2. PERFIL PROFESIONAL

Competencia General

Ejecutar las actividades auxiliares de reposición, acondicionamiento y preparación de pedidos de productos y mercancías en el almacén, punto o superficie de venta; informar y atender al cliente y realizar operaciones básicas de venta de productos y/o servicios en un establecimiento tradicional, superficie comercial o por venta *on line*; y realizar las actividades auxiliares administrativas en las operaciones de gestión comercial, con criterios de calidad de servicio y según las instrucciones y las normas de seguridad y salud establecidas.

Unidades de Competencia

UC_374_2: Realizar actividades de información y comunicación en el servicio de atención al cliente.

UC_375_2: Realizar operaciones básicas de venta de productos y/o servicios en un establecimiento tradicional, superficie comercial o venta *on line*.

UC_376_2: Realizar los servicios auxiliares de reposición y acondicionamiento de productos en el punto o superficie de venta, según los procedimientos y las normas de seguridad y salud establecidos.

UC_377_2: Ejecutar las operaciones auxiliares de recepción, ubicación y conservación de mercancías de un almacén, según los procedimientos y las normas de seguridad y salud establecidos.

UC_378_2: Preparar pedidos de productos y mercancías en la superficie comercial o almacén para su expedición y traslado, mediante el uso de los equipos específicos y según las instrucciones y normas de seguridad y salud establecidas.

UC_379_2: Realizar actividades auxiliares administrativas en las operaciones de gestión comercial.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad por cuenta propia o ajena en el almacenaje y comercialización de productos, mercancías y servicios, en establecimientos comerciales —tiendas, almacenes, supermercados e hipermercados—, según las instrucciones recibidas y con la supervisión directa de un(a) responsable del establecimiento o reparto comercial y en departamentos de atención al cliente, consumidor o usuario de:

- Organismos públicos.
- Empresas grandes y medianas industriales y comerciales.

Sectores productivos

Sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de la actividad comercial en pequeños establecimientos comerciales, supermercados, grandes superficies comerciales, centros de logística y distribución de bienes y mercancías. Los principales subsectores en los que también puede desempeñar su actividad son las empresas industriales.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

- Referente internacional: Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO) 2008
 - 422 Empleados de servicios de información al cliente.
 - 52 Vendedores.
 - 521 Vendedores callejeros y de puestos de mercado.
 - 5211 Vendedores de quioscos y de puestos de mercado.
 - 5212 Vendedores ambulantes de productos comestibles.
 - 5242 Demostradores de tiendas.
 - 5243 Vendedores puerta a puerta.
 - 9334 Reponedores de estantería.
- Otras ocupaciones
 - Repartidor de proximidad a pie.
 - Auxiliar de dependiente de comercio.
 - Preparador de pedidos.
 - Reponedor.
 - Vendedor.
 - Teleoperadores de *call center*.
 - Televendedor.
 - Técnico de información y atención al cliente.
 - Vendedores de comidas en mostrador.
 - Comerciantes y vendedores de tiendas y almacenes.
 - Auxiliar de animación del punto de venta.
 - Operario auxiliar de logística.
 - Auxiliar de información.

3. FORMACIÓN ASOCIADA AL TÍTULO

PLAN DE ESTUDIOS

Las asignaturas y módulos formativos que conforman el Plan de Estudio del Técnico Básico en Actividades Comerciales, se especifican a continuación:

MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA

MF_374_2: Técnicas básicas de atención al cliente

MF_375_2: Técnicas básicas de venta

MF_376_2: Servicios auxiliares en el punto de venta

MF_377_2: Operaciones auxiliares de almacenaje

MF_378_2: Preparación de pedidos

MF_379_2: Técnicas administrativas básicas en las operaciones de gestión comercial

MF_380_2: Formación en Centros de Trabajo

MÓDULOS COMUNES

MF_001_2: Ofimática Básica

MF_003_2: Aprender a Empezar

MF_005_2: Orientación Laboral

ASIGNATURAS

Lengua Española

Matemática

Ciencias Sociales
Ciencias de la Naturaleza
Formación Integral Humana y Religiosa
Educación Física
Educación Artística
Lenguas Extranjeras (Inglés)
Lenguas Extranjeras (Francés)
Inglés Técnico Básico

4. PERFIL DEL (DE LA) DOCENTE DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

5. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

6. CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

GRUPO DE TRABAJO DE LA FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LOS TÍTULOS DE LA FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

UNIDADES DE COMPETENCIA

Unidad de Competencia 1: Realizar actividades de información y comunicación en el servicio de atención al cliente.		
Código: UC_374_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Administración y comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC1.1: Proporcionar y recibir —de forma presencial y según su nivel de competencia— informaciones y comunicaciones a distintos clientes, con la claridad, la precisión y la confidencialidad requeridas y mostrando la imagen de la organización.	CR1.1.1 Realiza de forma presencial, la transmisión y recepción de la información al cliente, con prontitud y cortesía, y según los protocolos de comunicación establecidos por la organización. CR1.1.2 Integra los comportamientos de escucha atenta y efectiva en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal. CR1.1.3 Se identifica ante los clientes mostrando la imagen de la organización. CR1.1.4 Registra los datos identificativos de los clientes, en los documentos de control apropiados; solicita y comprueba los documentos de identificación establecidos por las normas internas. CR1.1.5 Anota los mensajes recibidos para transmitir, con precisión y claridad, con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—; y se asegura de la corrección de las anotaciones realizadas. CR1.1.6 Transmite los mensajes con claridad y sencillez; y se asegura de la comprensión de los mismos por parte del interlocutor. CR1.1.7 Recaba, con las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos, la información solicitada y no disponible o sobre la que se tienen dudas. CR1.1.8 Dirige las preguntas y/o informaciones complementarias solicitadas y que sobrepasan su ámbito de actuación, hacia los departamentos competentes dentro de la organización. CR1.1.9 Expresa, ante las situaciones profesionales que lo requieran, las respuestas negativas pertinentes, de forma asertiva, clara y concisa, con las explicaciones necesarias, sin autojustificaciones y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el interlocutor. CR1.1.10 Controla la calidad del servicio propio que presta al cliente, y solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada. CR1.1.11 Aplica las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad en todas las comunicaciones.	
EC1.2: Comunicar los requerimientos y aclaraciones del producto o servicio solicitados por el cliente a los departamentos responsables, de manera eficaz, eficiente	CR1.2.1 Comprende el contenido y significado de la comunicación, en situaciones de interacción verbal con el cliente y con miembros del entorno de trabajo. CR1.2.2 Realiza las actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, de forma directa, clara y asertiva. CR1.2.3 Solicita la información, las aclaraciones o los recursos necesarios al(a la) responsable directo(a) o a los miembros pertinentes del entorno de	

y confidencial.	trabajo, ante situaciones de duda o carencias, a fin de atender requerimientos del cliente o de la clienta.
EC1.3: Atender las llamadas telefónicas y telemáticas de clientes; y proporcionar la información requerida, con amabilidad y cortesía y los protocolos establecidos.	CR1.3.1 Atiende las llamadas telefónicas y telemáticas con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización. CR1.3.2 Identifica las llamadas telefónicas y telemáticas con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva, información demandada, persona o departamento de contacto solicitado u otros aspectos. CR1.3.3 Transfiere las llamadas telefónicas y telemáticas con precisión, a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles, hacia las personas o servicios solicitados; e informa la identificación del cliente y el motivo de la llamada. CR1.3.4 Recibe los mensajes de otros miembros de la organización; se asegura de comprenderlos; y los anota, a través de los recursos disponibles, para transmitirlos al cliente con claridad y exactitud. CR1.3.5 Transmite los mensajes recibidos al cliente o destinatario, con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito, a través de los medios establecidos por la organización. CR1.3.6 Aplica las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, en todas las informaciones y comunicaciones realizadas.
EC1.4: Participar en la implantación de los productos y/o servicios, así como en la animación en el punto de venta, con los criterios establecidos por la empresa y la normativa vigente.	CR1.4.1 Obtiene la información del producto y/o servicio —imágenes, precios, características, entre otras—; y propone su incorporación al sitio web, de acuerdo con los criterios definidos en la herramienta de gestión de contenidos de la web. CR1.4.2 Comprueba el estado de las etiquetas y de la cartelería de apoyo. CR1.4.3 Revisa y actualiza, en función de las necesidades, los productos y servicios, así como la información sobre los mismos en el sitio web y los elementos publicitarios incluidos en el mismo —banners, patrocinios, entre otros—, a través de la herramienta de gestión de contenidos de la web. CR1.4.4 Identifica el etiquetado del producto siempre que sea necesario, conforme con la normativa legal y los procedimientos establecidos. CR1.4.5 Promueve la aplicación de los criterios establecidos por la empresa y la normativa vigente en el punto de venta.
EC1.5: Atender las quejas y reclamaciones realizadas por el cliente, de forma presencial o telemática, en el marco de su responsabilidad, según el protocolo establecido y la legislación vigente.	CR1.5.1 Atiende las quejas e incidencias surgidas al cliente, con actitud asertiva; y formula las preguntas pertinentes para su resolución dentro de su nivel de competencia. CR1.5.2 Informa al cliente o clienta, en el ámbito de su competencia, de la improcedencia de la reclamación presentada o comunicada, con actitud cortés y los argumentos necesarios en función de los criterios establecidos por la organización y la legislación vigente. CR1.5.3 Transmite al superior jerárquico, con prontitud, la gravedad de la queja o reclamación de clientes afectados, que sobrepase su nivel de responsabilidad, según el procedimiento establecido.
Contexto profesional	
Medios de producción:	
Redes locales. Equipos informáticos, telemáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones, entornos del usuario: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, programas de gestión de relación	

con clientes, CRM. Centralitas telefónicas o teléfonos multifuncionales, teléfonos móviles, faxes. Organigramas funcionales y de distribución de áreas y espacios. Manuales de procedimientos de trabajo. Manuales o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización. Folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción. Protocolos de atención al cliente.

Productos y resultados:

Información operativa y rutinaria transmitida a clientes, proveedores u otros interlocutores externos. Aplicación del protocolo de la organización. Información obtenida de fuentes y personas internas para su transmisión. Aplicación de habilidades de comunicación. Llamadas emitidas y recibidas a través de equipos de telefonía y centralitas telefónicas telemáticas. Prestación del servicio de acuerdo con los estándares de calidad, protocolos de actuación y procedimientos establecidos. Transmisión de la imagen corporativa. Comportamiento profesional asertivo. Revisión e incorporación de mejoras en la actuación profesional propia. Entrega de material de publicidad y promoción al cliente. Resolución de reclamaciones y quejas de manera presencial o por vía telemática. Ubicación del producto en el punto de venta. Planes de fidelización a clientes. Control de calidad del servicio prestado en la venta.

Información utilizada o generada:

Normativa de protección de datos. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones. Boletines oficiales. Manuales de equipo de telefonía y centralita utilizados. Localización de productos. Información sobre características de productos. Técnicas de atención al cliente. Procedimientos de calidad del servicio de atención al cliente establecidos. Información para el cliente: promociones, folletos y muestras entre otros.

Unidad de Competencia 2: Realizar operaciones básicas de venta de productos y/o servicios en un establecimiento tradicional, superficie comercial o venta <i>on line</i>.		
Código: UC_375_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Administración y Comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC2.1: Atender al cliente, según su nivel de competencia, respecto a los productos y/o servicios solicitados por diferentes canales de comercialización, a través de aplicaciones informáticas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y según las líneas de actuación en la venta, establecidas por la empresa.	CR2.1.1 Atiende al cliente o clienta o contacta con él(ella), a través de los diferentes canales de comercialización presencial y no presencial/<i>on line</i> y <i>off line</i>. CR2.1.2 Determina los productos y/o servicios que pueden satisfacer las necesidades del(de la) cliente(a), mediante preguntas y escucha activa; e introduciendo la información en las aplicaciones de gestión de relación con clientes (CRM). CR2.1.3 Informa al(a la) cliente(a) con claridad y exactitud, de los usos, características, precio y beneficios del producto o servicio; y, en caso de no poder suministrar el producto o servicio, informa sobre otros productos y servicios sustitutivos existentes en el establecimiento, y los ofrece. CR2.1.4 Prepara y presenta al(a la) cliente(a), si procede, una demostración o práctica del funcionamiento y utilidades del producto. CR2.1.5 Aplica, al atender al(a la) cliente(a), las normas y procedimientos respecto la imagen personal, voz, argumentario de ventas y protocolos de comunicación, según los diferentes canales de comercialización establecidos en la organización. CR2.1.6 Adecua la forma de expresión oral o escrita, a la utilizada por el(la) cliente(a) de forma que se promueva la venta. CR2.1.7 Singulariza la relación en cada contacto con el(la) cliente(a) o grupo de clientes(as) y/o prescriptores, con el uso de la información disponible en	

	la aplicación informática de gestión de la relación con el cliente (CRM). CR2.1.8 Recurre con prontitud al superior jerárquico, cuando el tipo de cliente u operación que se va a realizar sobrepasa su nivel de responsabilidad asignada. CR2.1.9 Resuelve las dudas u objeciones surgidas durante la relación comercial.
EC2.2: Vender presencialmente, según su nivel de competencia, productos y/o servicios en un establecimiento tradicional o superficie comercial, conforme con los márgenes de actuación de venta determinados y con los procedimientos establecidos.	CR2.2.1 Muestra al(a la) cliente(a), de forma educada y amable, los productos o mercancías solicitados existentes en el establecimiento o superficie comercial, según el procedimiento establecido. CR2.2.2 Ofrece, si procede, catálogos o muestrarios de productos, según los requerimientos del cliente, a fin de crear una atmósfera acogedora y positiva para la venta. CR2.2.3 Transmite al(a la) cliente(a), el precio y las condiciones de venta; e informa con transparencia y claridad sobre los descuentos y recargos que aplican al producto solicitado o mercancía. CR2.2.4 Realiza adecuadamente la operación de cobro en la venta de productos y/o servicios por el medio de pago utilizado, en efectivo o con tarjeta, garantizando su fiabilidad y exactitud. CR2.2.5 Entrega la documentación que acompaña al producto; y, si procede, sella la garantía de acuerdo con la normativa vigente y los criterios establecidos por la empresa.
EC2.3: Vender, en su nivel de competencia, productos y/o servicios a través de Internet u otro canal de comunicación no presencial, según los márgenes de actuación de venta determinados y los procedimientos establecidos para la venta <i>on line</i>.	CR2.3.1 Identifica los productos solicitados por el(la) cliente(a) vía internet, en la página web o en los catálogos elaborados por la empresa para la venta <i>on line</i>. CR2.3.2 Responde al(a la) cliente(a) sobre las dudas de su solicitud; y le informa acerca de las unidades existentes del producto, formas y fechas de envío u otras consultas realizadas por vía telemática o por Internet. CR2.3.3 Confirma con prontitud al(a la) cliente(a), la aceptación del producto solicitado, el precio o condiciones de envío; e informa con transparencia y claridad de los descuentos y recargos que aplican al producto vendido <i>on line</i>. CR2.3.4 Comprueba que el(la) cliente(a) ha realizado adecuadamente la operación de pago del producto o mercancía vía Internet, teléfono móvil u otro.
EC2.4: Realizar, según su nivel de competencia, el seguimiento y atención postventa al cliente de acuerdo con los criterios establecidos por la empresa.	CR2.4.1 Mantiene la comunicación con el(la) cliente(a) en un servicio de postventa, según las normas establecidas por la organización. CR2.4.2 Resuelve las incidencias que puedan surgir en el proceso postventa, dentro del marco de su responsabilidad. CR2.4.3 Realiza el seguimiento postventa a través de los medios de comunicación disponibles y según el plan de fidelización de clientes. CR2.4.4 Garantiza el mantenimiento del contacto con el(la) cliente(a) en fechas señaladas: onomástica, Navidad y agradecimientos puntuales entre otros, mediante la herramienta informática de gestión de la relación con el cliente (CRM) y los medios de comunicación adecuados: correo electrónico, correo postal, llamada telefónica y mensajería móvil, entre otros.
Contexto Profesional	
Medios de producción:	
Equipos: ordenadores personales en redes locales con conexión a Internet, teléfonos móviles, agendas	

electrónicas, televisores, terminales de punto de venta, calculadoras. Equipos de registro de cobro. Programas o entornos de usuario: hojas de cálculo, bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas para la realización de presentaciones, aplicaciones de gestión de correo electrónico, aplicaciones informáticas de gestión de almacén, aplicaciones informáticas de gestión de mensajería móvil, navegadores de Internet, intranet, herramientas de seguridad en Internet (SSL), aplicaciones informáticas para el cobro: tarjetas de crédito/débito/empresa, cobro mediante teléfonos móviles, cobro mediante correo electrónico y otros. Aparatos de etiquetado y codificación. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información.

Productos y resultados:

Información sobre la demanda, el surtido, perfil y hábitos del(de la) cliente(a). Información sobre el sector, marcas, precios y otros. Información general y comercial de la empresa. Utilización responsable de los medios informáticos y ofimáticos. Venta del producto o servicio. Cobro de las operaciones de venta. Fichero maestro de clientes. Plan propio de acción de ventas. Parte de visitas a clientes. Planes de postventa y fidelización a clientes. Control de calidad del servicio prestado en la venta.

Información utilizada o generada:

Catálogos de productos o servicios. Muestrario de productos. Listado de precios y ofertas. Órdenes de pedido. Argumentario de ventas. Facturas y albaranes. Medios de pago. Información sobre el sector, marcas, precios, gustos, preferencias, competencia y otros. Información general y comercial de la empresa. Plan de ventas. Listado de clasificación de clientes. Fichas de clientes. Bases de datos. Información técnica y de uso o consumo del producto o servicio que se comercializa. *Ranking* de productos o servicios. Argumentos de venta. Textos sobre temas comerciales. Soporte publicitario *on line/off line*: folletos, *banners*, *pop ups*, correo electrónico. Revistas especializadas. Información de *stock* en almacén. Página web. Listado de precios y ofertas. Órdenes de pedido. Facturas. Albaranes. Inventarios de mercancías. Manual de imagen de la empresa. Información sobre el sector, marcas, precios, gustos, preferencias, competencia y otros. Información general y comercial de la empresa.

Unidad de Competencia 3: Realizar los servicios auxiliares de reposición y acondicionamiento de productos en el punto o superficie de venta, según los procedimientos y las normas de seguridad y salud establecidas.

Código: UC_376_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Administración y comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC3.1: Realizar la reposición de productos en los lineales, puntos o superficies de venta, en el espacio disponible para garantizar su abastecimiento, conforme con los procedimientos establecidos y las normas de seguridad y salud.	CR3.1.1 Detecta las necesidades de reposición de productos en los lineales y puntos de venta, ante la existencia de huecos, roturas y merma de productos, así como el desabastecimiento en el punto de venta; y lo transmite a los superiores para su subsanación con exactitud y prontitud. CR3.1.2 Interpreta los criterios de reposición y colocación de los productos en las estanterías, lineales o expositores y, en general, en el mobiliario del punto de venta, a partir de las instrucciones orales, escritas o gráficas, de planogramas u otros, recibidas de los superiores. CR3.1.3 Realiza el abastecimiento de productos en el punto de venta con la periodicidad establecida, a fin de incrementar los <i>facing</i> o no perder los actuales, según las instrucciones prefijadas, mediante el uso del equipo de protección individual y la aplicación de las medidas de higiene postural necesarias. CR3.1.4 Realiza la colocación y frondeo de los productos en las estanterías, lineales, expositores o mobiliario comercial —en general—, de forma	

	ordenada, a fin de optimizar el espacio disponible, según las instrucciones recibidas de forma oral o en el modelo, planogramas o gráficos del lineal. CR3.1.5 Cumple con las medidas específicas de manipulación e higiene de los productos, según el procedimiento establecido y con los medios y equipos adecuados. CE3.1.6 Aplica las medidas de prevención de la fatiga en las actividades propias de los reponedores y preparadores de pedidos, señalando al menos: pausas, rotación de tareas y adaptación de tiempos y ritmos de trabajo a las condiciones de trabajo.
EC3.2: Realizar el recuento de productos en el punto de venta, con la periodicidad establecida, mediante el uso del equipo adecuado, a fin de garantizar con exactitud el inventario de los productos existentes.	CR3.2.1 Realiza el recuento de productos, inventario y control de unidades en el punto de venta, con la periodicidad determinada y según las instrucciones recibidas del superior. CR3.2.2 Realiza la identificación de los productos en el punto de venta, mediante la interpretación de la información que contiene la etiqueta del producto o el uso del equipo de identificación de productos —lector de códigos de barra y PDA— de acuerdo con los criterios establecidos. CR3.2.3 Utiliza el equipo de identificación y recuento disponible —como el lector de códigos de barras, entre otros— con agilidad y eficacia; y permite la recogida de la información para el inventario, en el plazo de tiempo más breve posible. CR3.2.4 Utiliza la información procedente del recuento de productos; la comunica, de acuerdo con el procedimiento establecido, a los superiores; y la registra en el documento de control o en la aplicación informática correspondiente.
EC3.3: Colocar los expositores y elementos de animación del punto de venta, según las instrucciones y criterios de <i>merchandising</i> y seguridad establecidos, con el fin de orientar al cliente.	CR3.3.1 Coloca el mobiliario y elementos de animación —carteles, expositores, información, precios y propaganda— de acuerdo con las instrucciones orales, escritas o gráficas establecidas, mediante el equipo necesario para su colocación y según las normas de seguridad y salud. CR3.3.2 Mantiene actualizada y visible la información ubicada en el punto de venta-precios —promociones y carteles entre otros—; y comprueba las ofertas y el correcto etiquetado de los productos, según las indicaciones recibidas. CR3.3.3 Colabora con el(la) responsable de la animación del punto de venta, en la preparación y cambio de escaparates según las instrucciones recibidas. CR3.3.4 Aplica las normas de seguridad y salud; y utiliza el equipo de protección individual necesario en la colocación de los elementos de animación en el punto de venta, acuerdo con las instrucciones recibidas.
EC3.4: Disponer los dispositivos de seguridad y etiquetado en los productos expuestos en el punto de venta, de forma manual o con las herramientas adecuadas para garantizar la	CR3.4.1 Obtiene de los(a) responsables, las etiquetas e información necesaria de los productos en el punto de venta. CR3.4.2 Comprueba la exactitud y correspondencia de la información del producto en la codificación y datos que contiene el código del producto: descripción, características de conservación y manipulación, lote y caducidad, entre otros. CR3.4.3 Detecta los errores de correspondencia entre la información de la etiqueta y el producto en el punto de venta; e informa con prontitud a los(as) responsables, siguiendo el procedimiento establecido para su modificación.

información al cliente de forma veraz y actualizada.	CR3.4.4 Realiza el etiquetado de los productos, de forma manual o mediante el equipo y herramientas de etiquetado específicos, según el procedimiento y normas internas de la organización; y coloca la etiqueta o marca en lugar visible y con los criterios de <i>merchandising</i>. CR3.4.5 Coloca los dispositivos de seguridad en los productos, mediante el uso del equipo y sistema de protección establecidos.
EC3.5: Mantener ordenado y limpio el mobiliario, vitrinas o escaparates del punto de venta o superficie comercial, de acuerdo con las instrucciones y las normas de seguridad y salud establecidas.	CR3.5.1 Realiza el mantenimiento y la limpieza del punto de venta o superficie comercial y de sus elementos —lineales, estanterías, expositores y mobiliario comercial en general— con orden y pulcritud, con la periodicidad y procedimientos establecidos, y siempre que se produzcan eventualidades o incidencias que alteren el estado óptimo de ambos. CR3.5.2 Deposita los elementos desechables procedentes del desembalado de los productos y cajas en los contenedores y lugares destinados a tal fin, de acuerdo con las normas de gestión de residuos del establecimiento. CR3.5.3 Retira los objetos susceptibles de provocar accidentes en la superficie comercial, de acuerdo con las instrucciones recibidas al respecto y las normas de seguridad y salud. CR3.5.4 Realiza la limpieza de los escaparates y vitrinas —en caso de estar dentro de su responsabilidad—, en cumplimiento de las normas de seguridad y salud, y de las instrucciones recibidas, mediante el uso del equipo adecuado.
EC3.6: Empaquetar productos de forma correcta, de acuerdo con la imagen y criterios comerciales del establecimiento.	CR3.6.1 Prepara los productos y los acondiciona previamente para su empaquetado, mediante el uso de los elementos y materiales protectores necesarios; y retira, en caso necesario, el etiquetado de los precios, dispositivos de seguridad, cartones u otros elementos. CR3.6.2 Empaqueta los productos, de acuerdo con el procedimiento, formas y técnicas establecidos, así como el estilo e imagen del establecimiento. CR3.6.3 Realiza la presentación final del empaquetado, de manera que asegure su consistencia y presencia ante el cliente o clientela. CR3.6.4 Coloca los motivos ornamentales —lazos, tarjetas y adhesivos de felicitación o cualquier otro—, en lugar visible del paquete, de forma práctica y atractiva. CR3.6.5 Entrega el producto empaquetado al(a la) cliente(a), o servicio de reparto establecido, en las condiciones requeridas y según los criterios comerciales y de imagen establecidos por el establecimiento: bolsa, paquete u otros. CR3.6.6 Retira los restos de materiales generados por el empaquetado, a fin de mantener el lugar de trabajo en orden y en condiciones adecuadas.
EC3.7: Determinar, bajo supervisión, la amplitud y profundidad del surtido de los productos en el punto o superficie de venta, de acuerdo con los criterios establecidos y la demanda del cliente.	CR3.7.1 Analiza el surtido de acuerdo con la información disponible, mediante aplicaciones informáticas de gestión de productos, parámetros y ratios comerciales de distribución de productos en la superficie de venta. CR3.7.2 Identifica las familias de productos y/o servicios presentes en la superficie de venta; y las segmenta para definir el surtido teniendo en cuenta la actitud de compra del consumidor, especificaciones internas establecidas y normativa vigente. CR3.7.3 Define el surtido de productos y/o servicios que satisface la demanda del consumidor, de forma que asegure la rentabilidad del punto

	de venta. CR3.7.4 Identifica las referencias en cada segmento de la familia de productos y/o servicios, teniendo en cuenta las desviaciones de las cuotas de mercado. CR3.7.5 Define la combinación adaptada de familias de productos y/o servicios, referencias y marcas, en función de la competencia y de las expectativas del consumidor.
EC3.8: Establece, según su nivel de responsabilidad, la ubicación de los diferentes productos en el punto o superficie de venta, de acuerdo con las especificaciones recibidas y el comportamiento del consumidor o cliente.	CR3.8.1 Identifica los niveles de exposición en el lineal según al potencial de ventas y al grado de facilidad para acercar el producto y/o servicio al (a la) cliente(a), mediante la aplicación de las mejores prácticas de <i>merchandising</i>, para potencializar la venta o rotación del inventario. CR3.8.2 Interpreta los criterios establecidos por la organización y la normativa de seguridad e higiene para la ubicación de los productos en el establecimiento, a fin de adecuarlo a la implantación de productos y/o servicios y actividades del establecimiento. CR3.8.3 Identifica los productos a los que se desee dar mayor salida, según los planes de venta establecidos o criterios de gestión de categorías; y los sitúa a la altura de los ojos, zona de alto tráfico, cabezales o en los puntos calientes a fin de facilitar la decisión de compra. CR3.8.4 Determina la implantación del surtido en el lineal, a partir del proceso psicológico de compra, política del establecimiento, hábitos de consumo, situación real de los productos y servicios, emplazamiento de las marcas, trazabilidad y política del fabricante.

Contexto Profesional

Medios de producción:

Ordenadores personales en redes locales con conexión a Internet. Útiles y equipos para la preparación de lineales, tales como: *displays*, expositores, vitrinas, mostradores, arcones, muebles de presentación. Equipamiento relacionado con el proceso de compra: escáneres y autoescáneres de productos, compra asistida. Equipamiento relacionado con la seguridad del espacio comercial. Cámaras de vigilancia, detectores de incendios, salidas, entre otras. Mobiliario del punto de venta: góndolas, islas, expositores y estanterías, entre otros. Asistentes digitales personales (PDA). Lectores de códigos de barra y equipos para el conteo e identificación de productos. Elementos de escaparates. Carteles informativos y promocionales. Etiquetas. Protecciones y etiquetas magnéticas antirrobo. Papeles de regalo, bolsas y envoltorios. Elementos y materiales de seguridad y protección del producto. Motivos ornamentales, lazos, tarjetas y adhesivos de felicitación. Material de limpieza y acondicionamiento de lineales y estanterías. Equipo de protección individual.

Productos y resultados:

Reposición periódica de productos. Mantenimiento limpio y ordenado del lineal, estanterías y mobiliario comercial en general. Colocación y frondeo de productos en el lineal. Actualización de la información en el punto de venta. Recuento de productos. Registro de huecos y desabastecimientos en el lineal. Escaparates modificados. Colocación de precios y antirrobo en los productos. Colocación de carteles informativos y promocionales. Colocación del mobiliario del punto de venta, islas, expositores. Empaquetado atractivo de productos. Orden y limpieza del punto de venta. Señalización de obstáculos en el punto de venta. Separación de elementos desechables para reciclar. Ubicación del producto en el punto de venta. Planes de fidelización de clientes. Control de calidad del servicio que se presta en la venta. Empaquetado y embalado de productos. Selección del surtido e implantación de productos en el lineal.

Organización de recursos humanos y materiales para la implantación. Control de las acciones de

implantación. Informes de ventas o implantación.

Información utilizada o generada:

Procedimientos habituales e instrucciones recibidas de superiores jerárquicos. Órdenes de trabajo. Gráficos, fotos o planos de lineales. Criterios de imagen de la empresa. Información procedente del recuento de mercancías y productos. Normas de seguridad y salud en el punto de venta. Recomendaciones y medidas preventivas de higiene postural para la prevención de lesiones. Información ubicada en la zona de ventas. Informes sobre la demanda, el surtido, perfil y hábitos del cliente.

Normas o plan de gestión ambiental y de residuos del establecimiento. Información sobre el sector, marcas, precios y otros. Información general y comercial de la empresa. Listado de precios y ofertas.

Órdenes de pedido. Facturas. Albaranes. Inventarios de mercancías. Fichas de almacén.

Información procedente de ferias, cursos, congresos, jornadas, visitas a establecimientos diversos tanto nacionales como extranjeros, planos del establecimiento, normas de seguridad, higiene, prevención de riesgos y tratamiento de residuos y respeto medioambiental, estudios de mercado: fabricantes, marcas, clientes, normativa nacional y local que regula el comercio. Informes de ventas por secciones, informes sobre seguimientos de ventas promocionales, informes de otras ventas posibles: ventas de cabeceras de góndola, espacios destacados en una estantería, presentaciones especiales en una superficie de venta, etc. Bibliografía comercial. Videos y documentación electrónica comercial.

Unidad de Competencia 4: Ejecutar las operaciones auxiliares de recepción, ubicación y conservación de mercancías en un almacén, según los procedimientos y las normas de seguridad y salud establecidos.

Código: UC_377_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Administración y comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC4.1: Realizar las operaciones de comprobación, desconsolidación y desembalaje de cargas de mercancías o productos en el almacén, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, y con los equipos y medios adecuados en condiciones de seguridad y salud.	CR4.1.1 Interpreta las órdenes de trabajo —verbales o documentales— recibidas; identifica el momento, lugar y destino de la carga; y toma las medidas adecuadas, en coordinación con los otros miembros de trabajo, a fin de que se realicen con efectividad, seguridad y prontitud. CR4.1.2 Examina el estado de la carga, en colaboración con el(la) responsable o conductor(a) del medio de transporte; comunica a los(as) responsables los indicios de posibles anomalías —en caso de que existan—, desperfectos o huecos en la carga por desplazamiento, faltas, sustracciones u otras causas; y anota, si es preciso, las especificaciones observadas. CR4.1.3 Comprueba el tipo de presentación de la carga —bultos, cajas, palés, mercancías a granel, en cisterna u otros—, su referencia y características peligrosas —refrigeradas, perecederas—, así como animales vivos u otras, que corresponden con las reflejadas en la etiqueta y documentación que la acompaña —albarán y/o documento de transporte u otros—; y comunica, con exactitud y prontitud, las diferencias observadas al superior jerárquico o responsable del almacén. CR4.1.4 Identifica el destino de la carga —almacenaje, tránsito en el almacén o <i>cross docking</i>, entre otros— en el albarán o documento de transporte; y comunica a su superior, con precisión y prontitud —en caso necesario— las discrepancias y anomalías observadas respecto a las órdenes recibidas.	

	CR4.1.5 Realiza manualmente la desconsolidación de la carga mediante herramientas adecuadas, en función de la mercancía y equipos disponibles, tanto en el vehículo como en el almacén, según las características específicas de manipulación de los bultos, palés o mercancías, en condiciones de seguridad y salud; recoge, en caso de existir, los residuos generados; y los coloca en el lugar asignado. CR4.1.6 Realiza las operaciones con seguridad y eficacia, y minimiza comportamientos propios de pasividad e inhibición ante las tareas o resultados por lograr, de acuerdo con el procedimiento o protocolo establecido en el almacén. CR4.1.7 Aplica las instrucciones e información de las placas y documentos del equipo, manual o automotor, de manipulación de la carga y las mercancías, en la realización de las operaciones de descarga y desconsolidación, de acuerdo con las medidas de seguridad e higiene del almacén. CR4.1.8 Realiza las operaciones observando todas las medidas de seguridad e higiene necesarias; y garantiza la integridad y conservación de la carga y mercancías.
EC4.2: Realizar el marcado y etiquetado de la carga, mediante herramientas y equipos específicos, con el fin de facilitar la localización y garantizar su trazabilidad en el almacén.	CR4.2.1 Obtiene, de los(as) responsables o instrumentos y sistemas informáticos generadores de los mismos, la etiqueta e información necesarias para el marcaje e identificación de la carga o unidad de almacenaje en el almacén; y comprueba la exactitud y correspondencia de la codificación y los datos que contiene código, las características de conservación y manipulación, origen, destino, lote y caducidad entre otros. CR4.2.2 Informa a los superiores, con prontitud y según el procedimiento establecido, en caso de observar errores de correspondencia entre la etiqueta y el marcaje de la carga o mercancía de ellos; garantiza la actualización, veracidad y correspondencia del sistema organizativo del almacén, radiofrecuencia u otro; y registra, en caso necesario, el error en el sistema o documentación del almacén. CR4.2.3 Realiza el marcado y etiquetado de la carga y las mercancías con prontitud y eficacia, de forma manual o mediante el equipo o herramientas de etiquetado y marcaje específicos, según el procedimiento y las normas internas de la organización; y coloca la etiqueta o marca en lugar visible, de forma que se facilite la lectura del código y la identificación de la carga o mercancía sin necesidad de movimientos y manipulación.
EC4.3: Realizar el recuento de mercancías con la periodicidad establecida y según las instrucciones recibidas, mediante el equipo o aplicación informática específica, para mantener actualizado el nivel requerido de existencias en el almacén.	CR4.3.1 Realiza periódicamente el recuento de mercancías en el almacén según las instrucciones recibidas del superior, mediante los equipos de identificación y recuento disponibles, como lectores de códigos de barras y/o asistente personal digital entre otros. CR4.3.2 Detecta los huecos, desabastecimiento y roturas de stocks del almacén, con efectividad y prontitud; y registra los datos según el procedimiento o instrucciones recibidas. CR4.3.3 Comunica la información procedente del recuento de mercancías, de acuerdo con el procedimiento establecido; y la registra en el documento de control o en la aplicación informática correspondiente. CR4.3.4 Realiza el recuento en coordinación con los otros miembros del equipo de trabajo, interactuando con ellos e integrando comportamientos

	de escucha activa para el desempeño efectivo del trabajo.
EC4.4: Colocar la carga o mercancía en el lugar asignado, según los criterios de organización establecidos, mediante el equipo adecuado y de acuerdo con las normas de seguridad y salud.	CR4.4.1 Identifica, en el documento u orden de trabajo, el destino o lugar de almacenaje de las mercancías, interpretando la información en la documentación, orden o etiqueta, y con la ayuda del equipo de identificación y localización de las mercancías establecidas. CR4.4.2 Localiza, en caso de no existir hueco en el lugar asignado para la colocación de las mercancías, el espacio necesario más apropiado, según las características de las mismas —complementariedad, trazabilidad— u otros criterios de colocación y almacenaje establecidos, y de acuerdo con las normas de seguridad del almacén. CR4.4.3 Registra la ubicación y destino final real de las mercancías existentes en el almacén, con exactitud y rigor en los documentos y/o sistema de registro de la información del almacén, para su transmisión a los superiores. CR4.4.4 Coloca las mercancías con efectividad y prontitud, según las normas de manipulación y conservación de las mercancías, criterios de colocación y almacenaje establecidos, y de acuerdo con las normas de seguridad y salud. CR4.4.5 Utiliza el equipo de manutención y colocación del almacén con destreza, adoptando las medidas de higiene postural y adecuando el equipo de protección individual al movimiento de colocación necesario. CR4.4.6 Realiza la agrupación y ordenación de las mercancías en el lugar asignado del almacén, atendiendo a sus características y optimizando el espacio disponible de acuerdo con los criterios de colocación, almacenaje y normas de seguridad y compatibilidad de mercancías y productos del almacén. CR4.4.7 Abastece las zonas de carga, descarga, <i>packing</i>, estanterías, líneas de producción y áreas de depósito; y las repone, de forma ágil e inmediata, cuando las cantidades existentes estén por debajo de las cifras indicadas en las recibidas. CR4.4.8 Adopta las medidas preventivas de lesiones en la manipulación manual y colocación de productos, según las normas de seguridad y salud; y utiliza el equipo de protección individual adecuado.
EC4.5: Realizar traslados sencillos de bultos, cajas o productos, en el tiempo y forma establecidos, con los equipos específicos y según las normas de seguridad y salud.	CR4.5.1 Selecciona las protecciones y dispositivos de seguridad, conforme con las condiciones del trabajador, características, volumen y peso de la carga o bulto, recorrido que hay que realizar y el estado y características del suelo o pavimento, entre otros. CR4.5.2 Desplaza el transpalé o carretilla, de acuerdo con las instrucciones de movimiento del equipo; tira de él por el lugar establecido —empuñadura, asa u otros—; y adopta las medidas de higiene postural específicas. CR4.5.3 Realiza la circulación, en el tiempo y forma establecidos, mirando en la dirección del avance, dentro de las zonas específicas de trabajo; mantiene una buena visibilidad del recorrido; extrema el cuidado en los cruces y puntos con escasa visibilidad; realiza repetidas comprobaciones antes de avanzar; y evita arranques y frenazos bruscos, así como los giros rápidos, entre otros. CR4.5.4 Comprueba la colocación del transpalé o carretilla sobre pasarelas,

	ascensores o montacargas, en función de pautas definidas previamente, que puede soportar su peso y volumen y verificando su correcto estado y fijación. CR4.5.5 Controla la velocidad y dirección de la marcha en todo momento, en situaciones de descenso de una ligera pendiente, para lo cual el operario se sitúa detrás de la carga y hace uso del freno del equipo. CR4.5.6 Realiza las maniobras de movimiento y comprueba visualmente que no existen obstáculos, muros, estanterías o similares, con los que se pueda quedar atrapado(a); en caso necesario, advierte a otros sobre la maniobra, mediante los dispositivos al efecto; y adopta las normas de seguridad para evitar accidentes. CR4.5.7 Comprueba que el estacionamiento del transpalé o carretilla de mano se realiza con seguridad en el lugar previsto para ello, y que no entorpece el paso; y utiliza los dispositivos o herramientas de seguridad e inmovilización adecuados, según las normas de seguridad y salud del lugar de trabajo.
EC4.6: Mantener el orden y limpieza de la zona de trabajo, mediante el equipo adecuado, y de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa vigente de seguridad, salud y gestión medioambiental.	CR4.6.1 Comprueba que las zonas de paso, salidas y vías de circulación del almacén se mantienen libres de obstáculos, de las que retira aquellos objetos, bultos, mercancías o residuos; utiliza el equipo de protección individual y adopta las medidas de prevención de riesgos e higiene postural necesarias. CR4.6.2 Deposita los residuos y elementos desechables procedentes del desembalado, carga y/o descarga de las mercancías en los contenedores y lugares destinados a tal fin, de acuerdo con los procedimientos establecidos y normas de gestión de residuos establecidas. CR4.6.3 Señaliza los obstáculos y objetos que no pueden ser retirados y que pueden provocar un accidente, de acuerdo con el procedimiento de actuación interno del almacén y las normas de seguridad y salud establecidas. CR4.6.4 Recoge los palés vacíos o unidades de manipulación reutilizables; y los acopia en el lugar del almacén especificado al efecto, según su tipología y uso posterior, de acuerdo con los procedimientos y criterios establecidos por la organización y la normativa de seguridad y salud. CR4.6.5 Realiza la limpieza de los lugares de trabajo y sus respectivos equipos e instalaciones, con la frecuencia establecida por la organización, y siempre que sea necesario, para dar respuesta a la contingencias; utiliza, para este fin, los equipos y medios de trabajo necesarios, y aplica las normas de prevención de riesgos y gestión medioambiental del almacén.
Contexto Profesional	
<u>Medios de producción:</u> Equipos y terminales portátiles de sistemas de localización y organización de mercancías del almacén. Lectores ópticos de códigos de barras. Aplicaciones y equipos de etiquetado y marcaje del almacén, RFID u otros. Equipos de protección individual. Equipos de mantenimiento y limpieza del almacén. Equipos: ordenadores personales en redes locales con conexión a Internet, teléfonos móviles, agendas electrónicas, televisores, calculadoras. Materiales para empaquetado y embalado. Programas o entornos de usuario: hojas de cálculo, bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones de gestión de correo electrónico, aplicaciones informáticas de gestión de la relación con el cliente (CRM), aplicaciones informáticas de gestión de almacén, aplicaciones informáticas de	

gestión de mensajería móvil, navegadores de Internet, intranet, herramientas de seguridad en Internet (SSL), aparatos de etiquetado y codificado. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información.

Productos y resultados:

Operaciones auxiliares de recepción, colocación y expedición de cargas. Identificación de anomalías y desperfectos en cargas. Almacenaje de mercancías. Abastecimiento de zonas de *picking*, estanterías, líneas de producción y áreas de depósito. Etiquetado y marcaje de cargas y mercancías. Recuento e inventario periódico de mercancías. Registro auxiliar de la información de mercancías. Mantenimiento del orden y limpieza de las instalaciones y equipos de trabajo del almacén. Cumplimiento del plan de prevención de riesgos y gestión ambiental del almacén. Trabajo en equipo con el resto de miembros del equipo de trabajo del almacén. Órdenes de pedido. Facturas. Albaranes. Inventarios de mercancías. Fichas de almacén.

Información utilizada o generada:

Instrucciones de recepción, ubicación y expedición de mercancías. Órdenes de trabajo. Albaranes, *packing list* y documentación de carga y transporte de mercancías. Codificación y simbología utilizada habitualmente en el almacén. Interpretación de códigos EAN13 o cualquier otro tipo —GTIN-14, GS1-128, GS1QR— y etiquetas de mercancías. Manual de procedimientos del almacén. Plan de seguridad y salud en el almacén. Plan de gestión ambiental y residuos del almacén. Normativa de salud y seguridad. Normativa en materia de comercio.

Unidad de Competencia 5: Preparar pedidos de productos y mercancías en la superficie comercial o en almacén, mediante el uso de los equipos específicos y según las instrucciones y normas de seguridad y salud establecidos.

Código: UC_378_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Administración y comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC5.1: Realizar la selección de mercancías o productos de acuerdo con la orden de pedido, las instrucciones recibidas y las aplicaciones informáticas correspondientes.	CR5.1.1 Identifica en el documento del pedido, <i>packing list</i> u orden de preparación, las características propias de las mercancías o productos que lo componen: referencia, ubicación, cantidad, peso, condiciones de manipulación y conservación u otras. CR5.1.2 Realiza la localización de las referencias que componen el pedido de forma rápida y eficaz; y atiende el orden predefinido de colocación de las mercancías y productos en la unidad de pedido, caja o palé. CR5.1.3 Comunica al superior, con prontitud, en caso de que no existan mercancías o productos disponibles en el lugar previsto; y busca la ubicación alternativa de la mercancía o producto de acuerdo con el sistema de almacenaje establecido. CR5.1.4 Interpreta —con precisión y exactitud— las normas, la simbología contenida en la etiqueta y marcaje del envase y embalaje, así como los criterios de estabilidad, robustez, peso y fragilidad de la mercancía o producto; y selecciona el equipo y cantidad adecuados de acuerdo con el procedimiento establecido. CR5.1.5 Selecciona la mercancía o producto —y la coloca en la unidad de pedido, caja o palé entre otros—, de forma que se aproveche su capacidad, se asegure su estabilidad y la visibilidad de sus referencias, de acuerdo con las recomendaciones y normas de seguridad establecidas. CR5.1.6 Registra la información de las mercancías y productos que se incorporan a la unidad de pedido, código y referencia de las mismas, de los	

	documentos de control o en la aplicación informática correspondiente, mediante herramientas de control y validación, tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas, <i>picking</i> por voz u otros.
EC5.2: Conformar pedidos requeridos por los clientes, manualmente y/o mediante los equipos de pesaje, control y validación, en condiciones de seguridad y salud para garantizar la medición y el peso exacto de los productos o mercancías.	CR5.2.1 Extrae las mercancías o productos que conforman el pedido, manualmente o con la ayuda del equipo necesario, en la cantidad establecida y en función del peso, altura o características. CR5.2.2 Utiliza —con exactitud y precisión— los equipos de pesaje, control y manipulación de mercancías o productos en el almacén, según las instrucciones de utilización del fabricante. CR5.2.3 Utiliza los equipos de protección individual correctamente, en cada situación de preparación y estiba del pedido, según las normas de seguridad y salud establecidas. CR5.2.4. Verifica que la composición de la unidad de pedido, número y referencia de las mercancías o productos coincide con la orden de pedido o <i>packing list</i>, mediante el uso de las herramientas de control y validación establecidas, tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas o <i>picking</i> por voz entre otros. CR5.2.5 Utiliza los equipos de pesaje y conteo específicos en mercancías o productos a granel; y verifica los valores obtenidos con la orden de pedido.
EC5.3: Preparar pedidos para su expedición, según las instrucciones recibidas, mediante los equipos de embalaje y etiquetado específicos, en condiciones de seguridad y salud.	CR5.3.1 Prepara el tipo de material necesario para realizar el embalaje en la cantidad adecuada, en función de las características de los productos o mercancías —volumen, peso y seguridad requerida entre otros—, el destino del pedido y modo de transporte, entre otros. CR5.3.2 Realiza el embalado de la mercancía manualmente, o con equipos específicos, de forma eficaz y eficiente, con el equipo de protección individual en caso necesario y conforme con las normas de seguridad y salud. CR5.3.3 Coloca los elementos necesarios para garantizar la estabilidad, seguridad y conservación de la unidad de pedido —flejes, embalajes secundarios u otros— manualmente o mediante el equipo mecánico adecuado, según las instrucciones establecidas y las normas de seguridad y salud. CR5.3.4 Etiqueta la unidad de pedido, preparada para su expedición o destino final, manualmente o con herramientas específicas de etiquetado, de acuerdo con las instrucciones y la orden de preparación recibidas; y verifica la exactitud de los datos contenidos. CR5.3.5 Comprueba en el caso de palés o unidades de pedido normalizadas, que la dimensión final de los mismos se encuentra dentro de los márgenes indicados en las instrucciones recibidas y recomendaciones sobre unidades de carga eficientes, según el procedimiento establecido.
EC5.4: Preparar el recorrido y la ruta óptima para trasladar las mercancías o pedidos con los equipos específicos apropiados y según las órdenes de	CR5.4.1 Interpreta la información relevante del origen y destino de los bultos, cajas y productos, de las instrucciones y órdenes de movimiento y reparto recibidas de los superiores, tanto por escrito como de forma oral. CR5.4.2 Programa el recorrido y la ruta, para cumplir la orden de movimiento o reparto en función de los puntos de origen o recogida y destino o entrega, a partir del plano del recinto y utilizando —en caso de reparto de proximidad— un callejero o GPS para localizar dichos puntos y

movimiento o reparto a domicilio requeridos.	trazar el recorrido optimizando el tiempo y la distancia. CR5.4.3 Comprueba, antes de iniciar el movimiento y reparto, el número de cajas y su destino; verifica los datos en la documentación y órdenes de trabajo; y comunica, a los superiores, las anomalías. CR5.4.4 Identifica la documentación necesaria, recibo, nota de entrega, orden de pedido, etiqueta u otro, que acompaña a los pedidos; y la adjunta al bulto, caja o unidad de pedido, de forma que pueda identificarse visualmente con prontitud y exactitud. CR5.4.5 Prepara el equipo de trabajo móvil, transpalé o carretilla de mano apropiado, en función del recorrido que va a realizar, tipo y número de bultos, mercancías o productos por trasladar.
EC5.5: Realizar, según su nivel de responsabilidad, la carga y/o descarga de bultos o cajas de mercancías o productos mediante los equipos específicos en condiciones de seguridad y salud.	CR5.5.1 Interpreta la información contenida en el envase o embalaje de los bultos, cajas y productos, sobre manipulación y conservación de los pictogramas y etiquetado; y adopta las normas y medidas para su carga en transpalés, carretillas de mano u otros equipos. CR5.5.2 Elige, en caso necesario, una unidad de carga superior para la manipulación eficiente de los productos, cuidando que se adecue al producto, equipo de trabajo móvil, tipo de carga, estado de la misma, así como que su longitud no exceda de la correspondiente a la horquilla del transpalé o tamaño de la carretilla de mano. CR5.5.3 Introduce —en el caso de los transpalés— los cargadores en el palé hasta el fondo, por la parte más estrecha; y se asegura de que la carga queda debidamente centrada y en equilibrio. CR5.5.4 Realiza la carga de los bultos, cajas y productos en el transpalé o carretilla, situando el equipo frente al lugar de carga y manteniéndolo frenado; realiza las comprobaciones visuales y ajustes que se requieran, según las normas de seguridad y salud. CR5.5.5 Realiza la colocación y acondicionamiento de los bultos, cajas y productos en el equipo, en función del centro de gravedad de la unidad de carga y del límite de peso que puede transportar el equipo móvil, según las instrucciones de uso del equipo y las recomendaciones y medidas preventivas de accidentes adecuadas. CR5.5.6 Comprueba —antes de iniciar la descarga de los bultos o cajas y productos— las condiciones del lugar de descarga, y se asegura de que no hay nada que pueda dañar o desestabilizar la carga al ser depositada; adopta las normas de seguridad y salud establecidas, en caso de que las condiciones del lugar no sean las adecuadas —por humedad, sobrealmacenaje, espacio—, y dará parte por escrito a su superior y/o encargado(a) del almacén. CR5.5.7 Realiza la descarga de los bultos o cajas y productos, en el lugar establecido según las instrucciones recibidas, con el equipo móvil debidamente inmovilizado, y haciendo uso de calzos u otras herramientas, según las normas de seguridad y salud. CR5.5.8 Adopta las normas y precauciones de higiene postural en cada operación, de acuerdo con las instrucciones de uso del transpalé o carretilla de mano y las normas de seguridad y salud.
EC5.6: Realizar, con la periodicidad	CR5.6.1 Verifica el estado general del equipo de movimiento, antes de hacer uso del mismo; y comprueba al menos el funcionamiento de los

establecida, el mantenimiento de primer nivel de los equipos de trabajo, para garantizar su óptimo funcionamiento.	siguientes sistemas: - Elevación y descenso de la horquilla. - Frenado y circuito hidráulico. - Rodamiento y deslizamiento de las ruedas. CR5.6.2 Realiza, con la periodicidad establecida, antes o después del movimiento y según las indicaciones del fabricante, las operaciones de mantenimiento de primer nivel y cambio de baterías, en caso de transpalés automotores. CR5.6.3 Detecta alguna anomalía en el manejo o estado del transpalé; estaciona el equipo en el lugar establecido, lo deja fuera de uso y lo señala mediante un cartel avisador; y lo comunica al servicio de mantenimiento o responsable inmediato(a). CR 6.4 Realiza el cuidado diario del transpalé o carretilla, de acuerdo con las indicaciones del fabricante, limpiando y eliminando basuras y residuos de ruedas y ejes.
--	---

Contexto Profesional

Medios de producción:

Equipos de preparación, peso, control y validación de pedidos. PDA, escáneres, pistolas y lectores de códigos de barras. Etiquetas identificativas. Etiquetas electrónicas (RFID). Sistemas y equipos de localización y organización de mercancías en el almacén. Sistemas y equipos de *picking* por voz, RFID u otros. Bandejas, cajas, palés y unidades de pedido, carga y manipulación. Equipos de manipulación y embalaje de pedidos. Materiales de embalaje. Equipos de protección individual para la manipulación manual de cargas.

Equipos de trabajo móvil: transpalés y carretillas de mano. Unidades de carga: cajas, palés y plataformas. Herramientas o equipos de seguridad del transpalé o carretilla de mano. Equipos de protección individual: cascos, guantes, entre otros. Pasarelas, planchas, ascensores o montacargas. Calzos o herramientas de sujeción y seguridad del transpalé o carretilla de mano.

Productos y resultados:

Preparación de pedidos. Interpretación de pictogramas y simbología en la preparación de pedidos. Peso, conteo y comprobación de pedidos. Embalado de pedidos. Circulación con transpalés y carretillas de mano. Carga y descarga de productos en transpalés y carretillas de mano. Disposición de carga en transpalés y carretillas de mano. Reparto de proximidad a domicilio. Manipulación y movimiento de cargas. Mantenimiento de primer nivel de transpalés y carretillas de mano. Señalización y comunicación de anomalías y/o averías.

Información utilizada o generada:

Documentos u órdenes de pedido. Hojas de preparación de carga. Márgenes de robustez y estabilidad de mercancías. Normas de manipulación y embalaje de mercancías. Recomendaciones para la carga eficiente y preparación de pedidos. Normas de seguridad y salud para la prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos. Órdenes de movimiento y reparto. Puntos y horarios de entrega de reparto, zonas de influencia o reparto y tiempos de descanso. Callejero. Instrucciones de uso de transpalés y carretillas de mano. Normativa de seguridad y salud en la manipulación de cargas. Normas y recomendaciones en la circulación y conducción de transpalés y carretillas de mano. Dispositivos de seguridad, elementos y características técnicas de transpalés y carretillas de manos. Información ergonómica de manipulación manual de cargas. Indicaciones para el mantenimiento de primer nivel de fabricantes de transpalés y carretillas de mano.

Unidad de Competencia 6: Realizar actividades auxiliares administrativas en las operaciones de gestión comercial.

Código: UC_379_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Administración y Comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC.6.1: Realizar operaciones administrativas básicas en la gestión del control de existencias de un almacén, conforme con los criterios establecidos y la normativa vigente.	CR6.1.1 Realiza los pedidos de reaprovisionamiento a los proveedores, en función de las políticas de almacén, mediante aplicaciones informáticas de gestión de almacén. CR6.1.2 Detecta los posibles defectos del producto, en lo referente a la cantidad, etiqueta, calidad, fecha de caducidad; comprueba su idoneidad para la venta y da cuenta al proveedor por vía documental o telemática. CR6.1.3 Verifica el recibo que acompaña las entradas de productos con el pedido correspondiente; y comprueba precios y descuentos, mediante los equipos informáticos adecuados: agendas electrónicas y lectores de código de barras. CR6.1.4 Realiza la gestión del almacén, integrándose y adaptándose a un equipo, y colaborando o cumpliendo las órdenes, según los casos. CR6.1.5 Ubica la mercancía según criterios de optimización del espacio, cantidad y rentabilidad previamente establecidos, y de acuerdo con las normas de salud e higiene. CR6.1.6 Detecta las roturas de <i>stock</i> y pedido; lo informa a la Dirección comercial, y propone alternativas. CR6.1.7 Realiza el inventario en el formato adecuado y en la fecha establecida, mediante procedimiento convencional o informático.	
EC.6.2: Cumplimentar y registrar documentos habituales en las operaciones derivadas de la compraventa de productos o servicios de atención al cliente, mediante las herramientas ofimáticas o específicas, según los procedimientos establecidos y la normativa vigente.	CR6.2.1 Actualiza los datos relativos a ficheros de clientes, proveedores, referencias de productos, tarifas u otros registros comerciales, de acuerdo con las instrucciones recibidas y los medios disponibles manuales o informáticos. CR6.2.2 Registra los pedidos realizados en los plazos establecidos, de acuerdo con las especificaciones recibidas y la legislación vigente, mediante el uso de los medios ofimáticos o convencionales disponibles. CR6.2.3 Comprueba que están correctamente registrados los datos de documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros, pertenecientes a la organización, en los ficheros convencionales o informáticos; y comunica a quien proceda, por los canales establecidos por la organización, las inexactitudes, faltas o deterioros detectados. CR6.2.4 Coteja los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa, a través de las herramientas informáticas disponibles, hojas de cálculo u otras, con los que los originan; y comprueba la corrección de los datos disponibles, su presencia, duplicidad o ausencia, e informa de las diferencias al(a la) responsable de su verificación.	
EC.6.3 Realizar gestiones básicas de tesorería, según los procedimientos e instrucciones recibidas, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a	CR6.3.1 Interpreta, de forma rigurosa, las instrucciones recibidas; y solicita las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión. CR6.3.2 Realiza los cobros frente a terceros; y comprueba, de forma precisa, la organización, el motivo, el importe u otros aspectos relevantes de los mismos, con responsabilidad y confidencialidad. CR6.3.3 Entrega los documentos de justificación en el momento de la recepción del importe. CR6.3.4 Comprueba los cobros en efectivo aplicados en su totalidad, en la cantidad requerida y que cumplen con la legalidad vigente, procediendo, en	

terceros en los plazos establecidos.	su caso, a la devolución del cambio correcto. CR6.3.5 Presenta los justificantes en las gestiones de reintegro, cumplimentados correctamente para su cobro. CR6.3.6 Realiza, con diligencia, los pagos frente a instituciones o clientes según las indicaciones recibidas; recoge el justificante de pago recibido y comprueba que cumple los requisitos establecidos. CR6.3.7 Recoge los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones, de acuerdo con el procedimiento establecido. CR3.8 Comprueba el saldo final generado por las diferentes operaciones de cobro y pago; y verifica que se corresponde con los justificantes de las diferentes operaciones realizadas.
Contexto Profesional	
<u>Medios de producción:</u> Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos móviles, agendas electrónicas, televisores, terminales de punto de venta, calculadoras. Equipos de registro de cobro. Programas o entornos de usuario: hojas de cálculo, bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas para realización de presentaciones, aplicaciones de gestión de correo electrónico, aplicaciones informáticas de gestión de almacén, aplicaciones informáticas de gestión de mensajería móvil, navegadores de Internet, intranet, herramientas de seguridad en Internet (SSL). Aplicaciones informáticas para el cobro: tarjetas de crédito/débito/empresa, cobro mediante teléfonos móviles, cobro mediante correo electrónico y otros. Aparatos de etiquetado y codificado. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. <u>Productos y resultados:</u> Confección, cotejo y registro de la documentación administrativa en la gestión comercial y de tesorería, mediante los procedimientos establecidos. Realización de cobros, pagos, ingresos o reintegros derivados de las operaciones de gestión comercial. Control de existencias e inventario de mercancías. Información sobre la demanda, el surtido, perfil y hábitos del cliente. Información sobre el sector, marcas, precios y otros. Información general y comercial de la empresa. Utilización responsable de los medios informáticos y ofimáticos. <u>Información utilizada o generada:</u> Listado de precios y ofertas. Órdenes de pedido. Facturas. Albaranes. Inventarios de mercancías. Fichas de almacén. Normativa de protección de datos y relacionada con la gestión administrativa y comercial de la organización. Manual de imagen corporativa. Pagaré, cheques, tarjetas de crédito/débito/empresa, tarjetas de empresa, letras de cambio. Información sobre el sector, marcas, precios, gustos, preferencias, competencia y otros. Información general y comercial de la empresa.	

PLAN DE ESTUDIOS TÉCNICO BÁSICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES

PRIMERO			SEGUNDO			
Asignaturas/ Módulos	Horas/ semana	Horas/año	Asignaturas/ Módulos	Horas/ semana	Horas/año	Duración total
Lengua Española	2	90	Lengua Española	2	90	180
Lenguas Extranjeras Inglés	1	45	Inglés Técnico Básico	1	45	90
Lenguas Extranjeras (Francés)	1	45	Lenguas Extranjeras (Francés)	1	45	90
Matemática	2	90	Matemática	2	90	180
Ciencias Sociales	1	45	Ciencias Sociales	1	45	90
Ciencias de la Naturaleza	2	90	Ciencias de la Naturaleza	2	90	180
Formación Integral, Humana y Religiosa	1	45	Formación Integral, Humana y Religiosa	1	45	90
Educación Física	1	45	Educación Física	1	45	90
Educación Artística	1	45	Educación Artística	1	45	90
MF_001_2: Ofimática Básica	3	135	MF_003_2: Aprender a Emprender	2	90	225
MF_375_2: Técnicas básicas de venta	3	135	MF_005_2: Orientación Laboral	2	90	225
MF_376_2: Servicios auxiliares en el punto de venta	5	225	MF_374_2: Técnicas básicas de atención al cliente	3	135	360
MF_377_2: Operaciones auxiliares de almacenaje	4	180	MF_379_2: Técnicas administrativas básicas en las operaciones de gestión comercial	5	225	405
MF_378_2: Preparación de pedidos	3	135	MF_380_2: Formación en Centros de Trabajo	6	270	405
Total de Horas	30	1350	Total de Horas	30	1350	2700

MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LAS UNIDADES DE COMPETENCIA

MÓDULO 1 : TÉCNICAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Nivel: 2

Código: MF_374_2

Duración: 135 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_374_2 Realizar actividades de información y comunicación en el servicio de atención al cliente.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1.1: Aplicar técnicas de comunicación básicas en distintas situaciones de atención y trato al cliente.	CE1.1.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen. CE1.1.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales y no verbales. CE1.1.3 A partir de un caso práctico caracterizado, en el que se observa una información solicitada por el cliente en la que se utilizan algunas señales de escucha: - Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre el cliente y el empleado. - Definir los componentes actitudinales principales para una escucha empática efectiva. - Identificar las habilidades técnicas y personales que hay que utilizar en la escucha efectiva. - Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva. - Explicar la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales. CE1.1.4 A partir de la observación de una situación profesional simulada de atención comercial en la que se ponen en práctica las habilidades y errores básicos de escucha efectiva, identificar y describir los errores más comunes que se cometen. CE1.1.5 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones: - Definir pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor. - Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso. - Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado; y explicar puntos fuertes y débiles. - Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado. CE1.1.6 Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes.

RA2.1: Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad en el servicio al cliente en situaciones sencillas.	CE2.2.1 Explicar la importancia de la adecuación de la imagen personal a la imagen que una empresa transmite al cliente. CE2.2.2 Identificar las pautas verbales y no verbales de comportamiento que favorecen una comunicación efectiva con el cliente en el proceso de la venta. CE2.2.3 Relacionar distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren. CE2.2.4 Valorar la importancia de la comunicación eficaz y la calidad en la atención y servicio al cliente como desarrollo de la empresa. CE2.2.5 Argumentar la importancia de la imagen personal y signos de comunicación corporal no verbal en la atención al cliente. CE2.2.6 A partir de la simulación de una solicitud de información de localización de un producto por parte de un cliente: - Interpretar la petición-demanda identificando su contenido. - Mostrar interés y una actitud de implicación en la respuesta o demanda del cliente. - Responder de forma eficaz al cliente, con respeto y amabilidad, con el vocabulario y tono adecuados. CE2.2.7 En un supuesto de solicitud de información de precio o características de un determinado producto o pedido realizado por un cliente: - Interpretar eficazmente la necesidad de información, mediante los procedimientos y medios disponibles. - Transmitir, con claridad y orden, información sobre las características básicas y precio demandada por el cliente. CE2.2.8 Identificar las características de una empresa enfocada a la fidelización y orientación al cliente.
RA3.1: Diferenciar procedimientos de organización e implantación de productos en el punto de venta físico, en función de unos criterios comerciales previamente definidos para ofrecer un servicio eficaz y eficiente al cliente.	CE3.3.1 Describir diferentes comportamientos y hábitos de consumidores tipo, en el punto de venta físico. CE3.3.2 Identificar los efectos que producen en el cliente los diferentes modos de ubicación de los productos y/o servicios en el punto de venta físico. CE3.3.3 Identificar el momento en el que hay que realizar la reposición de <i>stocks</i> por referencias; y evitar su rotura en el lineal. CE3.3.4 Clasificar los productos en familias según la normativa vigente. CE3.3.5 Describir los productos y lugares de ubicación que tienen más riesgo de hurto, así como los sistemas de seguridad y antirrobo habitualmente más utilizados por las empresas. CE3.3.6 Identificar los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de los productos en los distintos niveles, zonas del lineal y posición en el punto de venta físico. CE3.3.7 Analizar los elementos y materiales de comunicación comercial y su ubicación en un supuesto punto de venta. CE3.3.8 En una simulación de venta suficientemente caracterizada, identificar con prontitud la ubicación del surtido disponible en cada momento, y señalar productos alternativos y complementarios. CE3.3.9 A partir de un supuesto práctico en el que se caracteriza convenientemente un establecimiento comercial, unos carteles informativos, y dados unos productos y un mobiliario:

	- Distinguir las zonas frías y calientes del mismo. - Proponer un método para calentar las zonas frías. - Etiquetar los productos según los criterios establecidos. - Organizar la distribución y colocación de los productos en el mismo de acuerdo con técnicas de <i>merchandising</i>, previa supervisión del estado del mobiliario y según la normativa vigente. - Supervisar el estado de los carteles informativos y los mensajes que se quiere transmitir. - Elaborar un informe con los resultados del proceso, mediante el uso de medios informáticos.
RA4.1: Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y de solicitud de los productos o servicios por parte del cliente en el punto de venta.	CE4.4.1 Argumentar el coste de la pérdida de clientes afectados por los errores y una deficiente atención al cliente en el punto de venta. CE4.4.2 Describir situaciones en las que se debe dar una atención básica al cliente: - Solicitud de productos. - Solicitud de información. - Quejas básicas. CE4.4.3 Describir el proceso que habitualmente debe seguir una queja o reclamación presentadas en un establecimiento comercial y/o en el reparto domiciliario. CE4.4.4 Identificar la documentación que se utiliza habitualmente para recoger una reclamación de un cliente y la información que debe contener. CE4.4.5 A partir de la simulación de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes: - Identificar la naturaleza de la atención requerida. - Valorar la capacidad individual para responder a la misma. - Simular la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente. - En caso de quejas y reclamaciones básicas, simular con claridad y asertividad sobre el procedimiento que se debe seguir para la formulación de la queja. - Transmitir, con respeto y amabilidad, una actitud de implicación y de compromiso de resolución de la queja planteada. CE4.4.6 A partir de un supuesto de reclamación del cliente en una entrega domiciliaria: - Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación. - Simular la cumplimentación en el documento correspondiente de la queja, modificando la nota de entrega o en un documento ad hoc. - Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio - Detallar los procedimientos habituales en el registro de la incidencia.
RA5.1: Adoptar pautas de comportamiento asertivo, y adaptarlas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes.	CE5.5.1 Explicar la diferencia entre tres estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos. CE5.5.2 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre

	otras. CE5.5.3 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en un entorno de trabajo comercial, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para: - Expresar opiniones, expectativas o deseos, ante una supuesta situación de trabajo en un grupo. - Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y o instrucciones al(a la) responsable directo(a). - Recibir y aceptar críticas y/o reclamaciones habituales en las relaciones con clientes, y mostrar signos de comportamiento positivo. - Utilizar fórmulas de respuesta asertiva de forma natural y segura.
--	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Concepto e identificación de la clientela - Interna. - Externa. Elementos de la atención al cliente o clienta - Entorno. - Organización. - Empleados. El departamento de atención al cliente - Funciones. - Fases. - Acogida. - Seguimiento.	Utilización de procedimientos de obtención y recogida de información. Elaboración de bases de datos de la clientela. Aplicación de técnicas de atención al(a la) cliente(a). Detección del comportamiento e interpretación de las motivaciones de la clienta o del cliente. Percepción de la clientela respecto a la atención recibida. Análisis de los errores, las dificultades y barreras más habituales en la comunicación con la clientela.	Compromiso con la aplicación de la técnica de las 3R —reducir, reutilizar, reciclar— en la elaboración de documentos. Rigor con la confidencialidad de la información y la documentación. Valoración de la importancia del buen uso de los procedimientos de protección de datos.
La protección del consumidor usuario o consumidora usuaria - Rol. - Concepto. - Características. - Tipos. Derechos y deberes de los consumidores usuarios - Defensa. - Organismos. - Normativa. Tipos de reclamaciones - Denuncias. - Consultas.	Valoración de la clientela sobre la atención recibida: reclamación, queja, sugerencia, felicitación. Utilización de los elementos de una queja o reclamación. Distinción de las fases que componen el plan interno de resolución de quejas o reclamaciones. Aplicación del procedimiento de recogida de reclamaciones y denuncias: recepción, registro y acuse de recibo. Diferenciación de los tipos de gestión ante reclamaciones, quejas o sugerencias: gestión reactiva	Compromiso con la eliminación segura de información confidencial. Compromiso con la obtención de satisfacción por parte de la clientela. Valoración de la importancia del desarrollo de habilidades que facilitan la empatía con la clientela en situaciones de atención o asesoramiento de la misma.

	versus gestión perspectiva. Anticipación de errores y/o seguimiento de clientes perdidos. Tramitación y gestión de reclamaciones y denuncias y cumplimentación de un escrito de respuesta. Utilización de los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	Respeto por la normativa aplicable en materia de consumo.
Comunicación comercial - Publicidad. - Promoción. - Marketing directo. - Público objetivo. Promociones - Del fabricante. - Del distribuidor. Promociones dirigidas al consumidor. - Animación. - Puntos calientes. - Fríos. Indicadores visuales. - Productos gancho. - Productos estrella. La Publicidad en el lugar de venta (PLV) Tipos de elementos de publicidad: - Stoppers. - Pancartas. - <i>Displays</i>. - Carteles.	Organización de las acciones de <i>merchandising</i> o <i>marketing</i> directo adecuadas al tipo de promoción definido. Utilización de las aplicaciones informáticas en la organización y planificación de las acciones promocionales. Realización de cálculos para hallar el presupuesto necesario para llevar a cabo la acción promocional. Definición de la forma y el contenido del mensaje promocional, de acuerdo con el plan de ventas o promoción. Selección de los materiales y soportes comerciales necesarios para las acciones promocionales. Selección de los lugares más idóneos para ubicar las promociones, de forma que fueren el recorrido de los clientes o clientas por la mayor parte del establecimiento. Realización y colocación de los indicadores visuales necesarios que dirijan al cliente o clienta hacia las zonas promocionales. Simulación de acciones de información y atención al cliente durante la acción promocional, cumpliendo los requisitos de amabilidad, claridad y precisión.	
El valor de un producto o servicio para el cliente o clienta Actividades posteriores a la venta Servicio posventa:	Detección de errores en la prestación del servicio. Aplicación de los procedimientos establecidos para el control del	

- Fases. - Elementos. - Tipos. - Procesos. La calidad del servicio posventa: - Factores. - Fases. - Estándares.	servicio. Aplicación de técnicas de evaluación y control del servicio. Medición de la satisfacción y retroalimentación de los resultados obtenidos. Utilización de herramientas de gestión de relación con clientes en posventa: CRM u orientación al cliente. Aplicación de técnicas, instrumentos y herramientas de gestión de la calidad en el servicio posventa.	
Perfil del personal de promociones comerciales - Tipología de clientes. - Formación de personal de promociones comerciales. - Técnicas de liderazgo. - Técnicas de trabajo en equipo.	Definición del perfil del personal de promoción, necesario para desarrollar las diferentes acciones promocionales. Determinación de las acciones formativas adecuadas al personal de promoción, en función de las diferentes características del producto y aplicando técnicas de liderazgo y trabajo en equipo. Clasificación de los diferentes tipos de clientes o clientas, para proporcionarles la adecuada atención e información durante la acción promocional. Selección de las instrucciones que han de transmitirse de forma clara y precisa al personal encargado de realizar las acciones promocionales. Realización del análisis de la normativa de seguridad y prevención de riesgos laborales, para garantizar su cumplimiento durante la realización de las acciones promocionales.	
Criterios de control de las acciones promocionales - Índices. - Ratios económicos financieros. - Margen bruto. - Tasa de marca. - <i>Stock</i> medio. - Rotación del <i>stock</i>. Rentabilidad	Establecimiento de los procedimientos de control que permitan detectar desviaciones respecto a los objetivos. Elaboración de test y encuestas de valoración de las campañas promocionales que nos permitan obtener información sobre su	

bruta. Los análisis de resultados - Ratios de control. - De eficacia. - De acciones promocionales. La aplicación de medidas correctoras	rentabilidad y eficacia. Realización de cálculos para hallar los ratios de control de las campañas promocionales mediante programas específicos o genéricos de gestión. Detección de las desviaciones producidas respecto a los objetivos comerciales planificados. Definición de las medidas correctoras más eficaces sobre las desviaciones detectadas.	
--	--	--

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Retroalimentación continua en cada sesión de clase.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y actividades de descubrimiento.
- Exposiciones de trabajos individuales y en equipo.
- Resolución de ejercicios y problemas para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos previos y los adquiridos ante situaciones de atención e información o al público y clientes
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, plataformas..) de procedimientos de comunicación y atención al público y clientes.
- Realización de prácticas para aplicación de procedimientos, técnicas, métodos o procedimientos vinculados a las competencias profesionales, con trabajo para el equipo.
- Aprendizaje basado en problemas (ABP) para desarrollar aprendizajes activos abordando de forma ordenada y coordinada las fases que implican la resolución o desarrollo del trabajo en torno a un problema o situación planteada por el profesor y vinculada a las competencias.
- Estudio de Casos con análisis intensivo y completo de un hecho, problema o suceso real de carácter técnico profesional con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, en ocasiones, entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución sobre las diferentes formas de comunicación y atención al público.
- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo, mediante visitas a grandes superficies, ferias profesionales y en la formación en centros de trabajo, lo que permite el desarrollo del aprendizaje autónomo sobre las diferentes formas de comunicación y atención al cliente.

MÓDULO 2: TÉCNICAS BÁSICAS DE VENTA

Nivel: 2

Código: MF_375_2

Duración: 135 horas.

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_375_2 Realizar operaciones básicas de venta de productos y/o servicios en un establecimiento tradicional, superficie comercial o venta *on line*.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
---------------------------	-------------------------

RA2.1: Identificar la actuación comercial en la comercialización de productos o servicios de un establecimiento, superficie de venta o venta <i>on line</i>.	CE2.1.1 Describir las estructuras y formas comerciales según el grado de asociación y el tipo de venta ya sea presencial o no presencial. CE2.1.2 Identificar las características de los productos y servicios, y su implicación en el plan de ventas en el establecimiento, superficie comercial o venta <i>on line</i>. CE2.1.3 Identificar e interpretar la normativa que regula la comercialización de productos, servicios y marcas. CE2.1.4 Identificar las fuentes de información <i>on line</i> y <i>off line</i>, relativas al mercado. CE2.1.5 Identificar los datos de interés de la cartera de clientes para desarrollar el plan de actuación comercial, mediante las herramientas de gestión de relación con los clientes (CRM). CE2.1.6 Describir las características y funciones de un argumentario de ventas. CE2.1.7 A partir de información convenientemente detallada sobre objetivos de venta, número y tipo de clientes y clientas, características de los productos y servicios de venta y jornada laboral, elaborar la programación de la acción de venta propia, mediante el uso de una aplicación de planificación comercial, que contenga: - Rutas que optimicen el tiempo y coste. - Número y frecuencias de visita. - Líneas y márgenes de actuación para la consecución de objetivos. - Clasificación de clientes y clientas según criterios objetivos de perfiles y hábitos de consumo.
RA2.2: Aplicar técnicas básicas a la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.	CE2.2.1 Describir los elementos racionales y emocionales que intervienen en el comportamiento del consumidor o cliente, ante el deseo o necesidad de adquirir un producto o servicio. CE2.2.2 Describir las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar un vendedor en las relaciones comerciales para la venta presencial, telemática o digital. CE2.2.4 Describir la influencia del conocimiento de las características del producto o servicio en la venta. CE2.2.5 A partir de información convenientemente detallada sobre los productos de un establecimiento o superficie comercial, identificar y describir las fases de un proceso de venta en situaciones tipo, para venta presencial y no presencial: teléfono, web, móvil, televisión, interactiva y otras. CE2.2.6 A partir de la caracterización de un producto y un supuesto grupo de clientes, realizar la presentación del producto o servicio, mediante las aplicaciones informáticas adecuadas,. CE2.2.7 En una simulación de relaciones comerciales no presenciales: - Adaptar las técnicas de venta al medio de comunicación: teléfono, Internet, televisión interactiva, telefonía móvil, correo postal, correo electrónico u otros. - Transmitir la información con claridad y precisión de forma oral y/o escrita. CE2.2.8 En la simulación de una entrevista con un cliente, a través un determinado canal de comercialización y a partir de información convenientemente caracterizada:

	- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de compra, a través de las preguntas oportunas; y utilizar la información suministrada mediante las herramientas informáticas de gestión de clientes. - Describir con claridad las características del producto, destacando sus ventajas y su adecuación a las necesidades del cliente y utilizando la información suministrada por la herramienta de ayuda al punto de venta —manuales, intranet, otros—. - Mantener una actitud que facilite la decisión de compra.
RA2.3: Cumplimentar documentos derivados de operaciones sencillas de venta de productos y/o servicios en un establecimiento o superficie comercial, según la normativa vigente y mediante aplicaciones específicas.	CE2.3.1 Identificar la documentación anexa a las operaciones de compraventa. CE2.3.2 Identificar e interpretar la normativa aplicable para cumplimentar: propuestas de pedido, albaranes, recibos, facturas, etc. CE2.3.3 Dada la caracterización de un producto o servicio, un objetivo comercial y unas condiciones de venta base prefijadas: - Elaborar la oferta que se presentará a un cliente, a partir de la información obtenida de la aplicación informática de gestión de la relación con el cliente (CRM) y la información suministrada por las herramientas de ayuda al punto de venta —manuales, intranet, entre otros—. CE2.3.4 A partir de unas condiciones pactadas en la venta de un producto o servicio, cumplimentar los documentos que formalicen la operación, de acuerdo con la normativa aplicable y a través de un programa informático adecuado.
RA2.4: Calcular operaciones sencillas para obtener el importe económico de la venta de productos y/o servicios habituales en un establecimiento o superficie comercial.	CE2.4.1 Definir las fórmulas y conceptos de interés, descuento y márgenes comerciales. CE2.4.2 Describir las variables que intervienen en la formación del precio de venta. CE2.4.3 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, calcular: - El descuento en función de las distintas opciones de pago descritas. - El Precio de venta total, incluyendo otros gastos.
RA2.5: Diferenciar procedimientos de fidelización del cliente y de control de calidad de un servicio postventa, a través de aplicaciones informáticas y diferentes canales de comunicación.	CE2.5.1 Explicar el significado e importancia del servicio postventa en los procesos comerciales. CE2.5.2 Identificar las situaciones comerciales que precisan un seguimiento del producto vendido al cliente. CE2.5.3 Describir los métodos habitualmente más utilizados en el control de calidad del servicio postventa. CE2.5.4 Describir los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa. CE2.5.5 A partir de información convenientemente detallada sobre el sistema de seguimiento de clientes y procedimiento de control del servicio posventa de una empresa, describir el procedimiento que se debe seguir desde el momento en que se tiene constancia de una incidencia en el proceso; e identificar: - Las claves que la han provocado. - El ámbito de responsabilidad. - Actuación acorde al sistema mediante los criterios establecidos

	garantizando la idoneidad del servicio e incorporando la información obtenida en la herramienta informática de gestión de posventa. CE2.5.6 A partir de un supuesto de fidelización de clientes, con unas características establecidas y por distintos canales de comunicación, y mediante un programa informático, elaborar los escritos adecuados a cada situación —onomástica, Navidad, agradecimiento—, de forma clara y concisa, en función de su finalidad y del canal que se emplee —correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes móviles—.
--	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Entorno comercial - Fabricantes, distribuidores y consumidores. - Fórmulas y formatos comerciales. - Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. - Estrategias comerciales	Posicionamiento e imagen de marca. Normativa general sobre comercio: Derechos de los consumidores. Ley de Ordenación del Comercio Minorista.	Responsabilidad en el mantenimiento de los niveles adecuados de <i>stocks</i>. Precisión en la realización de los cálculos. Puntualidad en la tramitación y transmisión de la información a los departamentos implicados. Autonomía en la ejecución de los trabajos.
Estructura y proceso comercial en la empresa El vendedor profesional Organización del trabajo - Utilización de la agenda comercial.	Realización de la venta. Planificación de las visitas de venta. Gestión de tiempos y rutas.	Pulcritud en la cumplimentación de la documentación. Utilización de criterios objetivos y de defensa de los intereses de la empresa, en la selección de los proveedores y proveedoras. Reconocimiento de la importancia de una buena estrategia negociadora en las operaciones de compra.
Técnicas de venta - Fases de la venta presencial y no presencial. - Aproximación al cliente. Detección de necesidades. Comportamiento del consumidor. - El argumentario de ventas. Técnicas de venta no presenciales: - Telefónica, vía Internet, por catálogo, televenta, otras. - El cierre de la venta. Servicio postventa. Fidelización y calidad del servicio.	Desarrollo de la venta: presentación del producto-servicio. Atributos y características del producto-servicio. Técnicas para la refutación de objeciones. Ventas cruzadas: adicionales y sustitutivas. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta: barreras y dificultades de la comunicación. Aptitudes del comunicador efectivo: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional. Persuasión. Comunicación a través de medios no presenciales: la sonrisa telefónica.	
Herramientas informáticas - Prospección de clientes y tratamiento de la información comercial derivada. - Procesadores de textos	Utilización de las herramientas de gestión para la organización de la venta. Utilización del TPV (terminal punto de venta).	

aplicados a la venta. Internet como canal de venta - Modelos de comercio a través de Internet. - El concepto de intranet y extranet. Las comunicaciones a través de Internet - Correo electrónico, mensajería instantánea, navegación guiada.	Uso de los principales navegadores. Optimización de los métodos de búsqueda. La relación con el cliente a través de Internet. Utilización de las principales herramientas de gestión de la relación con el cliente (CRM).	
Seguimiento y fidelización de clientes. Servicio postventa.	Estrategias de fidelización. Clientes prescriptores.	
Documentos propios de la compraventa - Normativa y usos habituales en la elaboración de la - documentación comercial. Orden de pedido. Factura. Recibo.	Elaboración de documentación propia de la venta Cálculo de precio de venta al público (PVP): márgenes y descuentos.	

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente con retroalimentación continua en cada sesión de clase.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y actividades de descubrimiento aplicadas a las técnicas de ventas.
- Resolución de ejercicios y problemas para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos en los que se presenten diferentes situaciones presenciales y no presenciales de venta al público
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, plataformas..) para conocer las técnicas de venta más utilizadas en la actualidad.
- Realización de prácticas (en laboratorio o taller) para aplicación de procedimientos, técnicas, métodos o procedimientos vinculados a las competencias profesionales.
- Estudio de Casos con análisis intensivo y completo de un hecho, problema o suceso real de carácter técnico profesional con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, aplicadas a las técnicas de venta.
- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo, mediante visitas a empresas pequeñas, grandes superficies, ferias profesionales y en la formación en centros de trabajo, lo que permite el desarrollo del aprendizaje autónomo en los diferentes procedimientos de venta de productos.
- Visitas técnicas guiadas a grandes superficies comerciales, establecimientos de pequeños comercios, almacenes, mercados, ferias para que los(as) alumnos(as) tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrecen, las instalaciones, áreas, equipos, mobiliarios, así como los métodos y procedimientos de seguridad y salud implementados y los sistemas de controles de la calidad.

MÓDULO 3: SERVICIOS AUXILIARES EN EL PUNTO DE VENTA

Nivel: 2

Código: MF_376_2

Duración: 225 horas.

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_376_2 Realizar los servicios auxiliares de reposición y acondicionamiento de productos en el punto o superficie de venta, según los procedimientos y las normas de seguridad y salud establecidos.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA3.1: Reconocer las zonas habituales de distribución y organización de productos, en distintos tipos de superficies comerciales.	CE3.1.1 Identificar los elementos de las zonas de las superficies comerciales, diferenciando: zona de ventas, zona de almacén, zonas de recepción y descarga y otras zonas auxiliares, así como los procesos que se llevan a cabo en cada una. CE3.1.2 Explicar los criterios de organización y distribución de productos en la superficie comercial de distintos tipos de establecimiento y sus diferentes zonas. CE3.1.3 Diferenciar las características de las zonas frías y calientes de distintos tipos de establecimientos comerciales. CE3.1.4 Relacionar las diferentes secciones de distintos tipos de establecimientos comerciales, según criterios de clasificación y/o categoría de productos de gran consumo, alimentarios y no alimentarios. CE3.1.5 A partir de distintos planos de establecimientos comerciales, convenientemente caracterizados, localizar al menos: las secciones existentes, los pasillos y zonas de paso, el <i>back office</i>, el almacén, la zona de entrada y salida y la zona de caja.
RA3.2: Montar elementos de animación del punto de venta, mobiliario y expositores, de acuerdo con criterios comerciales y de imagen en un establecimiento o superficie comercial, y las normas de seguridad y salud.	CE3.2.1 Diferenciar los distintos tipos de mobiliario y elementos que se utilizan habitualmente en la exposición de los productos en los establecimientos comerciales: expositores, estanterías, islas, góndolas, carteles, dispositivos de precios, promociones o cualquier otro elemento de <i>merchandising</i>. CE3.2.2 Describir las características y funciones de los expositores y elementos utilizados para la presentación de distintos surtidos de productos en una superficie comercial, debidamente caracterizada y con una determinada señal de identidad corporativa. CE3.2.3 Detallar las variables básicas del comportamiento del cliente en el punto de venta, respecto a la situación y colocación del mobiliario, elementos promocionales, ubicación y frondeo de productos. CE3.2.4 Explicar la necesidad de actualización de la información contenida en etiquetas, carteles y folletos informativos o publicitarios, en una superficie comercial. CE3.2.5 Dado un supuesto práctico en que se caracteriza debidamente una superficie comercial, diferenciar: - El mobiliario: las góndolas, estanterías, expositores, vitrinas o cualquier otro mobiliario existente. - Las normas aplicadas para la distribución del equipo y elementos mobiliarios. - El equipo de seguridad existente.

	CE3.2.6 Diferenciar las medidas de seguridad, salud y elementos de protección que deben utilizarse en el proceso de montaje del mobiliario, en las superficies comerciales. CE3.2.7 de Montar un expositor o mobiliario comercial sencillo, mediante el uso adecuado de los útiles y herramientas necesarios, de acuerdo con las normas e instrucciones recibidas, las instrucciones de montaje del fabricante, y conforme con las normas y medidas en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales. CE3.2.8 En un supuesto práctico de colocación de estanterías, expositores y cartelería, en una superficie comercial previamente definida, colocar los diferentes equipos, materiales y soportes de carteles en el lugar, según los criterios establecidos por el fabricante e instrucciones de montaje. CE3.2.9 A partir de distintas propuestas de escaparate convenientemente caracterizadas: - Identificar materiales, herramientas, accesorios y elementos de animación existentes. - Señalar los pasos y proceso de elaboración y montaje. - Simular el montaje de dichos elementos del escaparate, según las instrucciones y pasos identificados.
RA3.3: Aplicar técnicas básicas de colocación, disposición y montaje de distintos productos, en escaparates, expositores o puntos de venta, según las normas de seguridad y salud.	CE3.3.1 Explicar las funciones y necesidad de reposición, abastecimiento, colocación y disposición de productos en el lineal o punto de venta; y diferenciar al menos el incremento de las ventas y rentabilidad de la actividad comercial, pérdidas por roturas de stocks u otros. CE3.3.2 Detallar las consecuencias e importancia de realizar la reposición y rotación de los productos en su lugar de ubicación; y controlar la fecha de caducidad, lote u otros criterios, como promoción y ofertas del día, entre otros. CE3.3.3 Diferenciar los criterios y parámetros, físicos y comerciales, utilizados habitualmente en la colocación y frondeo de productos en distintos niveles y zonas del lineal, y la forma de exposición. CE3.3.4 Explicar la importancia del frondeo y <i>facing</i> en el lineal y la necesidad de optimización del espacio, teniendo en cuenta la complementariedad de los productos y el espacio disponible. CE3.3.5 En un supuesto práctico convenientemente detallado, en el que se dan instrucciones por escrito o gráficas para la reposición de diferentes tipos de productos: - Seleccionar con exactitud los productos que contiene la orden de trabajo. - Identificar el lugar y disposición de los productos a partir de los datos que contiene la orden de trabajo, planograma, foto o gráfico del lineal y/o etiqueta del producto. - Determinar el equipo y normas de manipulación de los productos, necesarios para reponer el producto en condiciones de seguridad, higiene y salud. - Simular la colocación de los productos en el lineal; e interpretar con eficacia, rapidez y certeza las instrucciones de colocación recibidas. CE3.3.6 Detallar las normas de manipulación manual e higiene postural de la colocación de productos de forma manual, en el punto de venta.

	CE3.3.7 Identificar las lesiones y riesgos para la salud más habituales en la reposición y colocación, repetitiva y manual, de cargas.
RA3.4: Utilizar equipos de localización, etiquetado y recuento —así como dispositivos de seguridad en los productos— para realizar el control en el punto o superficie de venta.	CE3.4.1 Identificar los medios y equipos de manipulación e identificación de productos utilizados en la reposición, identificación y localización de los mismos: pistola láser, PDA, transpalé u otro. CE3.4.2 Diferenciar las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de productos en el punto de venta. CE3.4.3 Describir las ventajas de la implantación de sistemas de localización y etiquetas inteligentes en el punto de venta. CE3.4.4 Relacionar las variables que aumentar el riesgo de hurto a determinados productos y lugares del punto de venta y los sistemas de seguridad y antirrobo utilizados habitualmente en el sector de la distribución comercial, para su control. CE3.4.5 En un punto de venta convenientemente caracterizado, simular la utilización del equipo de identificación —pistola láser, entre otros— para la lectura de códigos de barras de las etiquetas de productos. CE3.4.6 A partir de distintos casos de etiquetas y códigos de barra de productos, interpretar la información contenida sobre la manipulación y conservación; y diferenciar al menos: lote, punto de origen, punto de destino, condiciones de conservación, fecha de rotación y caducidad. CE3.4.7 A partir de un supuesto de recuento de productos de un punto de venta convenientemente caracterizado, simular el recuento y determinar los totales de unidades por productos, mediante la contabilización visual y el equipo de conteo.
RA3.5: Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva de distintos tipos de productos, de acuerdo con criterios de imagen corporativa y objetivos comerciales.	CE3.5.1 Describir los pasos y las técnicas básicas de empaquetado y envoltorio de productos con carácter comercial. CE3.5.2 Distinguir los medios necesarios para aplicar las técnicas básicas del empaquetado de diferentes tipos de productos. CE3.5.3 Indicar la importancia del empaquetado de los productos en relación a la venta e la imagen que se pretende transmitir al cliente. CE3.5.4 Identificar diferentes tipos de materiales, paquetes y envoltorios, utilizados habitualmente según la finalidad del empaquetado, tipo de producto, características e imagen comercial que se pretende transmitir. CE3.5.5 Diferenciar las características de las distintas técnicas de empaquetado para determinados productos, según su forma y/o volumen. CE3.5.6 Argumentar la importancia de realizar el empaquetado, de forma ordenada y eficiente; y optimizar el material necesario. CE3.5.7 Indicar las ventajas de disponer de un lugar de trabajo limpio y ordenado para el empaquetado de productos. CE3.5.8 A partir de unas pautas sobre la imagen que se quiere transmitir en el empaquetado de producto de distintas características y formas: - Distinguir las características del producto que determinan una forma o técnica de empaquetado diferente. - Seleccionar el tipo y cantidad de material para envolver eficazmente el producto según sus características. - Aplicar eficazmente las técnicas de empaquetado en productos con distintas formas; utilizar el material seleccionado previamente, y minimizar los residuos generados.

	- Simular la presentación del producto acabado.
RA3.6: Determinar procedimientos de orden y limpieza del punto o superficie de venta, a fin de ofrecer al cliente un servicio de calidad.	CE3.6.1 Identificar los productos y utensilios de limpieza que se utilizan en las operaciones de limpieza y mantenimiento de establecimientos comerciales, teniendo en cuenta los distintos materiales, su composición, y las normas higiénico-sanitarias. CE3.6.2 Asociar los diferentes tipos de residuos y elementos desechables, generados en un establecimiento comercial y susceptibles de reciclaje con el contenedor adecuado. CE3.6.3 A partir de un caso práctico de punto de venta y sección desordenados y sucios, proponer distintas acciones de limpieza y mantenimiento de los lineales, mobiliario, local y escaparates, entre otros, tomando en cuenta las normas higiénico-sanitarias y de prevención de riesgos laborales. CE3.6.4 Argumentar la importancia del orden y la limpieza en el punto de venta, en la imagen del establecimiento que se transmite al cliente, así como del cumplimiento de las normas y medidas de higiene. CE3.6.5 En un supuesto práctico de un establecimiento comercial con un determinado surtido de productos previamente definido: - Limpiar y acondicionar los lineales, estanterías y expositores, para la colocación de los productos. - Separar los residuos y elementos desechables generados, según sus características para su reciclaje. CE3.6.6 Valorar la imagen de los trabajadores como representantes de la empresa ante el cliente final.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Los productos - Clasificados por familias. - Gamas. - Categorías. - Posicionamiento. - Acondicionamiento. - Codificación. Estructura del surtido - Objetivos. - Criterios. - Tipos. - Métodos de determinación del surtido. La amplitud del surtido - La anchura. - La profundidad. - La elección de referencias. - El umbral de supresión de referencias.	Elección del surtido de productos de acuerdo con la información comercial disponible. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión comercial en el análisis del surtido. Elaboración del cálculo de los coeficientes de ocupación del suelo y del espacio, para determinar la densidad comercial mediante hojas de cálculo. Distribución de los metros lineales del establecimiento entre cada familia de productos y/o servicios, utilizando programas informáticos. Segmentación del surtido en familias de productos y servicios, según objetivos comerciales. Aplicación de métodos de cálculo de la dimensión del surtido, para asegurar la rentabilidad del punto	Actitud positiva y de confianza en la propia capacidad para alcanzar resultados de forma satisfactoria para todos. Valoración del orden y limpieza en el punto de venta y de la aplicación de las normas de higiene y organización en las superficies comerciales. Disposición e iniciativa personal para la innovación en los medios materiales y en la organización de los procesos. Actitud ordenada y

	de venta. Determinación del número de referencias de cada familia de productos y servicios, según objetivos comerciales. Realización de estudios de análisis de la competencia y de expectativas del consumidor, para mejorar la elección del surtido.	metódica durante la realización de las tareas, y perseverancia ante las dificultades.
El lineal - Definición. - Funciones. - Zonas. - Niveles. Sistemas de reparto del lineal - Reposición. Tipos de exposiciones del lineal - Lineal óptimo. - Tiempos. Los <i>facings</i> - Reglas. - Implantación.	Elaboración de los niveles de exposición del lineal, atendiendo a su valor comercial. Asignación de las referencias del surtido al lineal, en función de los planes de venta. Obtención del número óptimo de <i>facings</i> para cada referencia, según criterios comerciales y de organización. Utilización de aplicaciones informáticas para la optimización del lineal. Determinación del número de trabajadoras y trabajadores necesarios en cada sección o actividad, en función del tiempo de implantación de los productos. Aplicación de las instrucciones claras y precisas de la ubicación, reposición y mantenimiento de los lineales. Realización de la reposición de productos, asegurando su presencia continua en el lineal.	
Instrumentos de control cuantitativo y cualitativo - Parámetros de gestión por categorías. - Margen bruto. - Cifra de facturación. - Beneficio bruto. - Índices de circulación. Atracción y compra.	Utilización de los diferentes instrumentos cualitativos y cuantitativos, así como los parámetros de gestión y calidad, para valorar de forma periódica la implantación de los productos. Definición de los parámetros que implican la supresión de una referencia del surtido. Definición de las variables, sistemas o criterios de calidad necesarios para introducir nuevas referencias en el surtido. Realización de cálculos para hallar	

	la rentabilidad de las políticas de <i>merchandising</i> , mediante la aplicación informática adecuada.	
Comunicación comercial - Publicidad. - Promoción. - <i>Marketing</i> directo. - Público objetivo. Promociones - Del fabricante. - Del distribuidor. Promociones dirigidas al consumidor - Animación. - Puntos calientes. - Fríos. Indicadores visuales. Productos gancho. - Productos estrella. La publicidad en el lugar de venta (PLV). - Tipos de elementos de publicidad: Stoppers. Pancartas. Displays. Carteles.	Organización de las acciones de <i>merchandising</i> o <i>marketing</i> directo, adecuadas al tipo de promoción definido. Utilización de las aplicaciones informáticas en la organización y planificación de las acciones promocionales. Realización de cálculos para hallar el presupuesto necesario para llevar a cabo la acción promocional. Definición de la forma y el contenido del mensaje promocional, de acuerdo con el plan de ventas o promoción. Selección de los materiales y soportes comerciales necesarios para las acciones promocionales. Selección de los lugares más idóneos para ubicar las promociones, de forma que fueren el recorrido de los clientes o clientas por la mayor parte del establecimiento. Realización y colocación de los indicadores visuales necesarios que dirijan al cliente o clienta hacia las zonas promocionales. Simulación de acciones de información y atención al cliente durante la acción promocional, cumpliendo los requisitos de amabilidad, claridad y precisión.	
Perfil del personal de promociones comerciales - Tipología de clientes. - Formación de personal de promociones comerciales. - Técnicas de liderazgo. - Técnicas de trabajo en equipo.	Definición del perfil del personal de promoción necesario para desarrollar las diferentes acciones promocionales. Determinación de las acciones formativas adecuadas al personal de promoción, en función de las diferentes características del producto, y aplicando técnicas de liderazgo y trabajo en equipo. Clasificación de los diferentes tipos	

	de clientes o clientas, para proporcionarles la adecuada atención e información durante la acción promocional. Selección de las instrucciones que han de transmitirse de forma clara y precisa al personal encargado de realizar las acciones promocionales. Realización del análisis de la normativa de seguridad y prevención de riesgos laborales, para garantizar su cumplimiento durante la realización de las acciones promocionales.	
Criterios de control de las acciones promocionales - Índices. - Margen bruto. - Tasa de marca. - <i>Stock</i> medio. - Rotación del <i>stock</i>. Rentabilidad bruta.	Establecimiento de los procedimientos de control que permitan detectar desviaciones respecto a los objetivos. Elaboración de test y encuestas de valoración de las campañas promocionales que nos permitan obtener información sobre su rentabilidad y eficacia. Realización de cálculos para hallar los ratios de control de las campañas promocionales mediante programas específicos o genéricos de gestión. Detección de las desviaciones producidas respecto a los objetivos comerciales planificados.	
Tipos de escaparates - Elementos. - Presupuesto. - Métodos. - Planificación. - Incidencias en la implantación.	Elaboración de proyectos de implantación y mejora, diseñando los elementos interiores y exteriores del establecimiento, y atendiendo a criterios de rentabilidad e imagen de empresa. Elaboración de presupuestos de implantación, con la valoración económica de los elementos internos y externos de la misma; y determinación d los recursos humanos y materiales necesarios. Confección de cronogramas para organizar los tiempos y los trabajos que han de realizarse. Aplicación de criterios económicos	

	y comerciales para la ejecución de la implantación en el espacio comercial. Realización de propuesta de medidas para la resolución de las posibles incidencias surgidas en el proceso de organización y ejecución de la implantación.	
El escaparate y la comunicación - La percepción - Memoria selectiva. - La imagen. - La asimetría y la simetría. - Las formas geométricas. - Métodos.	Clasificación de los efectos psicológicos de las distintas técnicas de escaparatismo sobre el consumidor o la consumidora. Establecimiento de las funciones y objetivos de un escaparate. Valoración del impacto de un escaparate sobre el volumen de ventas. Clasificación de los criterios de selección de materiales para un escaparate, en función de una clientela potencial y unos efectos deseados. Diferenciación del diseño y montaje de distintos escaparates. Utilización de los criterios de composición y montaje del escaparate.	
Selección de los elementos, materiales e instalaciones que componen un escaparate - Aplicación - Técnicas - Efectos - Selección de las distintas combinaciones de color. Aplicación de técnicas de proyección de escaparates - Uso de herramientas informáticas. - Distribución de espacios en el diseño de los escaparates.	Selección de los elementos, materiales e instalaciones que componen un escaparate. Aplicación de las distintas técnicas de escaparatismo, teniendo en cuenta los efectos psicológicos de las mismas en el consumidor o la consumidora. Selección de las distintas combinaciones de color para conseguir diferentes efectos visuales. Aplicación de técnicas de proyección de escaparates para efectuar su diseño según los objetivos definidos. Utilización de herramientas informáticas para la distribución de espacios en el diseño de los escaparates.	
Planificación de actividades	Comprensión de la terminología	

- Materiales - Medios. - Cronograma. - Montaje. - Técnicas. - Presupuesto. - Métodos. - Programas.	básica de proyectos de escaparatismo. Interpretación de la documentación técnica y los objetivos del proyecto de escaparate. Selección de los materiales y la iluminación adecuados. Organización de la ejecución del montaje de escaparates previamente definidos. Realización de la composición y el montaje de escaparates.	
Métodos de diseño, manejo y tratamiento de bases de datos e información, y aplicaciones de tratamiento de imágenes. - Estudio. - Conocimiento de la clientela. La realización del proceso de una compra - Tipos. - Determinantes Condicionantes La distribución y el <i>marketing</i>. - Del merchandising. - Del fabricante. - Del distribuidor. Acciones conjuntas de <i>merchandising</i> o <i>trade marketing</i>. - Funciones. - Tipos. - Normativa.	Obtención de la información de la empresa, la competencia, el consumidor y el producto o servicio que resulta relevante para la definición de un espacio comercial. Diseño, elaboración, utilización, tratamiento y almacenamiento de los datos e información internos y externos, y sus fuentes —<i>on line</i> y <i>off line</i>— necesarias para la realización de un proyecto de implantación. Utilización de las principales técnicas de distribución de espacios interiores y exteriores comerciales, métodos y <i>software</i> para su diseño y planificación. Diseño de espacios comerciales respetando la normativa aplicable, uso de herramientas informáticas para su diseño, tratamiento y modificación, y presentación al cliente o clienta. Determinación de los efectos psicológicos que producen en el consumidor o la consumidora las distintas técnicas de distribución de espacios comerciales.	
Puntos o zonas calientes y frías naturales del establecimiento. - Arquitectura. - Métodos. - Elementos exteriores. - La puerta y los sistemas de	Definición de las funciones y objetivos de la implantación. Clasificación de los parámetros esenciales para la definición de los elementos interiores y exteriores. Elaboración de la información de	

acceso. - La fachada. - La vía pública. - El rótulo exterior. - La iluminación exterior. - El escaparate. - El <i>hall</i> del establecimiento. Normativa y trámites administrativos en la implantación externa - Elementos interiores. - Ambiente del establecimiento. - Distribución de los pasillos. - Implantación de las secciones. - Disposición del mobiliario.	base para la implantación de los elementos en el interior y en el exterior del espacio comercial. Elaboración de propuestas para calentar las zonas frías detectadas en el establecimiento comercial. Establecimiento de medidas correctoras en relación con la implantación inicial del establecimiento.	
---	--	--

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Retroalimentación continua en cada sesión de clase.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y actividades de descubrimiento aplicadas
- Realización de prácticas para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos en los que se presenten diferentes montajes de escaparates y mobiliario en el punto de venta de una gran superficie o pequeño establecimiento comercial.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, plataformas) para conocer las técnicas de merchandising más utilizadas en la actualidad.
- Aprendizaje Basado en Proyectos para que los estudiantes lleven a cabo la realización de un proyecto en un tiempo determinado para resolver un problema o abordar una tarea mediante la planificación, diseño y realización de montajes de escaparates
- Aprendizaje cooperativo en las que el alumnado trabaja conjuntamente en el montaje de escaparates y diferentes modos de colocación de los productos para lograr determinados resultados comunes de los que son responsables todos los miembros del equipo en la que los estudiantes trabajan en equipo para realizar las actividades de manera colectiva, y fomentar el trabajo en equipo, el intercambio de información entre los estudiantes, los cuales están motivados tanto para lograr su propio aprendizaje como para acrecentar los logros de los demás. Aprendizaje en situaciones reales de trabajo, mediante visitas a empresas pequeñas, grandes superficies, ferias profesionales y en la formación en centros de trabajo, que tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrecen, las instalaciones, áreas, equipos y mobiliarios, y los métodos y procedimientos de seguridad e higiene implementados en los diferentes montajes de escaparates, gondolas, islas y demás mobiliario utilizado en los lineales o puntos de venta.

MÓDULO 4: OPERACIONES AUXILIARES DE ALMACENAJE

Nivel: 2

Código: MF_377_2

Duración: 180 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_377_2 Ejecutar las operaciones auxiliares de recepción, ubicación y conservación de mercancías y productos en un almacén, según los procedimientos y las normas de seguridad y salud establecidos.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA4.1: Describir las características de distintos tipos de almacenes de mercancías y productos en las empresas, en función de su actividad económica.	CE4.1.1 Describir las características básicas de distintos tipos de almacén y depósitos, según su naturaleza y función, en empresas/organizaciones industriales, comerciales y de servicios. CE4.1.2 Identificar las características básicas de las operaciones de un almacén tipo, así como el circuito o flujo de mercancías que se produce en el mismo. CE4.1.3 Diferenciar las funciones de cada zona del almacén, según el tipo de almacén y las operaciones básicas del mismo. CE4.1.4 Relacionar los puestos de los(as) que habitualmente trabajan en almacén y las funciones y responsabilidades que ejecutan; y señalar la necesidad de trabajar de forma integrada y profesional. CE4.1.5 A partir de un plano de un almacén tipo: - Diferenciar las distintas zonas de recepción, expedición, <i>picking</i> y movimiento, entre otras. - Señalar el circuito que siguen las mercancías y productos en el almacén, desde su entrada hasta su expedición.
RA4.2: Interpretar la información contenida en la documentación de las operaciones habituales de recepción, colocación, manipulación y expedición de mercancías y productos, de un almacén comercial e industrial.	CE4.2.1 A partir de distintos tipos de documentación propia del almacén — albaranes, órdenes de trabajo, notas de entrega y los acuses de recibo correspondientes a las mercancías expedidas, entre otros—, diferenciar las operaciones y actividades a las que hacen referencia. CE4.2.2 A partir de documentación básica de operaciones de almacén y órdenes de trabajo: - Interpretar los datos contenidos en albaranes, órdenes de trabajo, <i>packing list</i>, notas de entrega y los acuses de recibo correspondientes a las mercancías. - Diferenciar el tipo, características de las mercancías, origen y destino de las operaciones especificadas. CE4.2.3 A partir de distintos casos de operaciones de almacén sustentados con documentación específica incompleta, complementar los elementos para realizar la operación con eficacia. CE4.2.4 A partir de distintas etiquetas identificativas de cargas, bultos y mercancías, interpretar la información: lote, punto de origen, punto de destino, fecha de rotación y caducidad, entre otros. CE4.2.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de almacenaje de mercancías: - Identificar el lugar y situación de la mercancía, a partir de los datos que contiene la orden de trabajo, albarán y/o etiqueta. - Determinar el lugar de ubicación y destino de la mercancía, a partir de la información contenida en la etiqueta, en el embalaje de los bultos y cargas. - Determinar las condiciones de conservación, manipulación y movimiento de la mercancía, a partir de las etiquetas y símbolos de

	manipulación y transporte que contiene una determinada mercancía. CE4.2.6 A partir de distintos casos de operaciones del almacén convenientemente caracterizadas: - Interpretar correctamente las órdenes, diferenciando lugar y punto de recepción, medio de llegada y hora prevista, características y destino de las mercancías en tránsito o almacenaje. - Diferenciar el equipo de manipulación necesario para la recepción de las mercancías en el almacén. - Simular la realización de la operación con efectividad, mediante el uso del equipo adecuado y de acuerdo con la orden de trabajo.
RA4.3: Reconocer los criterios de actuación, integración y cooperación profesional del operario de almacén, para ofrecer un servicio de calidad.	CE4.3.1 Describir las relaciones funcionales y jerárquicas fundamentales que caracterizan un equipo de trabajo habitual en un almacén tipo. CE4.3.2 Explicar el concepto de cliente interno y externo al servicio de almacén de una empresa, de cara a la prestación de un servicio de calidad. CE4.3.3 Identificar las posibles estrategias o variantes —uno solo, uno con uno, uno con algunos, uno con todos, todos con uno— en las formas de trabajo de operaciones básicas de almacén. CE4.3.4 Justificar la importancia de la integración y participación activa en un equipo de trabajo para ofrecer un servicio de almacén de calidad. CE4.3.5 A partir de distintos casos de situaciones de trabajo propias de un equipo de almacén, con al menos 2 o 3 operarios, con instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por un(a) supuesto(a) coordinador(a): - Especificar el objetivo fundamental de la operación de almacén. - Identificar las actividades que debe realizar cada miembro del grupo de trabajo. - Identificar las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinar para realizar las tareas asignadas. - Precisar el grado de autonomía para su realización. - Precisar los resultados que se han de obtener. - Interpretar quién, cómo y cuándo debe controlar el cumplimiento de las instrucciones. - Describir los criterios de calidad que han de guiar la actuación propia de manera individual y en equipos. CE4.3.6 A partir de simulaciones y rol de diferentes casos en operaciones de almacén convenientemente caracterizadas, en las que se parte de un grupo de trabajo ya funcionando, con unos objetivos y roles determinados, y con un coordinador: - Identificar los roles que desempeña cada miembro del grupo. - Especificar las actividades y el trabajo por realizar, que requieren de la colaboración de otros o con otros, y qué procedimientos hay que seguir para lograrlo. - Especificar los criterios de calidad del trabajo que se va a realizar. - Describir qué pautas de actuación personal son fundamentales para integrarse como un miembro más, en cuanto a la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros. CE4.3.7 A partir de simulaciones y rol de diferentes casos en operaciones de almacén debidamente caracterizados, aplicar pautas verbales y no verbales

	del comportamiento asertivo para: - Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo. - Dar respuestas negativas o de rechazo a una demanda o petición concreta de otro miembro. - Realizar peticiones o solicitar aclaraciones o información a un miembro del supuesto grupo de trabajo, y/o instrucciones al(a la) responsable directo(a). - Expresar críticas a otros miembros de un supuesto grupo de trabajo relacionadas con la actividad profesional. - Recibir críticas de un supuesto miembro del grupo de trabajo, y mostrar signos de comportamiento positivo. - Defender opiniones ante un supuesto grupo de trabajo que no comparte el punto de vista propio. CE4.3.8 A partir de simulaciones operativas y rol de diferentes casos de situaciones convenientemente caracterizadas en las que se proponen relaciones y roles determinados, en situaciones de conflicto propias del almacén: - Identificar las pautas propias de actuación relacionando las condiciones más adecuadas para intervenir, en función de la técnica para afrontar conflictos. - Simular la aplicación de pautas adecuadas de comportamiento ante conflictos, identificando el momento adecuado para intervenir —cuando la tensión ha disminuido—, y utilizando comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia, ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás. - Presentar clara y ordenadamente nuestro punto de vista, con objetividad, separando en todo momento la persona del problema y de acuerdo con las pautas básicas de control emocional. - Indagar, a través de preguntas y con expresiones empáticas, posibles alternativas; y presentar propuestas aceptables para su solución. - Revisar la propia actuación; e identificar fallos, mejoras y prioridades.
RA4.4: Interpretar las normas y medidas de prevención, de seguridad y salud, para evitar accidentes habituales en las operaciones de manipulación de mercancías y productos, así como de su carga y descarga en el almacén.	CE4.4.1 Explicar los riesgos y accidentes más frecuentes de las operaciones de almacenaje: lumbalgias, hernias, pinzamientos en pies y manos, caídas de altura de personas u objetos, vuelcos, contactos eléctricos, entre otros. CE4.4.2 Describir los efectos y accidentes más habituales en la colocación y estiba de las mercancías sobre la estabilidad y seguridad en una estantería, unidad de carga, contenedor o vehículo de transporte; y relacionarlos con los medios o sistemas de sujeción habituales. CE4.4.3 Exponer las ventajas de la utilización del equipo de protección individual y los equipos de manipulación manual de cargas y mercancías: carretillas de mano, transpalés u otros, en las actividades auxiliares del almacén. CE4.4.4 En un almacén tipo con el equipo de manutención habitual,

	diferenciar los riesgos derivados del tipo de mercancía almacenada —hundimientos de niveles de carga, golpes y atropellos por carretillas o equipos de manutención e incendios, entre otros— y los riesgos derivados de los sistemas fijos de almacenaje: choques o golpes contra la estructura, accidentes de circulación, montaje y desmontaje de estanterías, entre otros. CE4.4.5 Relacionar los riesgos de manipulación con el uso de equipos de protección individual y la adopción de normas de seguridad e higiene postural, diferenciando las mercancías especiales: peligrosas, pesadas y voluminosas —entre otras— en las operaciones del almacén. CE4.4.6 En un supuesto práctico de almacén debidamente caracterizado a partir de la descripción de órdenes de trabajo de apilado y desapilado de carga: - Identificar los riesgos derivados del apilado y desapilado de la carga. - Identificar el equipo de protección individual adecuado a la operación y características de las mercancías. - Simular la adopción de las medidas preventivas y la utilización del equipo de protección individual e higiene postural. CE4.4.7 Explicar las medidas que deben tomarse en caso de incendio en un almacén, interpretando adecuadamente la señalización básica y las consecuencias derivadas de su incumplimiento. CE4.4.8 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de incendio o accidente en un almacén, simular las medidas que hay que tomar, interpretando correctamente las instrucciones en caso de accidente y el uso de extintores manuales.
RA4.5: Utilizar equipos básicos de etiquetado, localización y recuento, propios de las actividades y operaciones del almacenaje de mercancías y productos, aplicando las normas de seguridad y salud.	CE4.5.1 Diferenciar las características y funcionalidad del equipamiento y sistemas de movimientos y colocación habituales, en distintos tipos de almacén. CE4.5.2 Señalar las ventajas y necesidad de minimizar los movimientos y tiempos de recorrido en las operaciones y movimientos básicos de mercancías, en un almacén tipo. CE4.5.3 Diferenciar las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de mercancías y productos en el almacén. CE4.5.4 Identificar los equipos y las tendencias de los almacenes a la automatización, así como el papel de los operarios del almacén; y valorar la realización del trabajo de forma coordinada e integrada con el resto de miembros del almacén. CE4.5.5 Describir las ventajas y función de la implantación de sistemas de radiofrecuencia y etiquetas inteligentes en el almacén. CE4.5.6 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de orden de almacenamiento de mercancías: - Reconocer los riesgos derivados del manejo, apilado y desapilado de la carga, así como la necesidad de respetar las normas de seguridad y salud. - Identificar los pasos para realizar las operaciones de colocación, estiba, enganche y sujeción de cargas. - Identificar los dispositivos y elementos de seguridad: cables, cadenas, eslingas y ganchos de sujeción. - Simular la realización de la orden de trabajo utilizando el equipo

	necesario y dispositivos de seguridad. CE4.5.7 A partir de la simulación de un almacén con un determinado número de bultos o productos, simular el recuento, etiquetado y verificación del estado de las mercancías, así como la identificación de huecos o desabastecimientos, utilizando el equipo de identificación y comprobación, pistola láser, etiquetadora y PDA, entre otros.
RA4.6: Determinar los procedimientos, materiales y equipamientos más apropiados para establecer el orden y la limpieza en distintos tipos de almacenes, a fin de garantizar la conservación, mantenimiento y localización de las existencias.	CE4.6.1 Explicar las ventajas de la adopción de medidas de orden, limpieza y mantenimiento, en la realización del trabajo individual y en la manipulación de mercancías. CE4.6.2 Describir las operaciones de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de las instalaciones. CE4.6.3 Asociar, con el contenedor adecuado, los diferentes tipos de residuos y elementos desechables susceptibles de reciclaje, que se generan en un almacén. CE4.6.4 Razonar la importancia de mantener el entorno de trabajo limpio y ordenado, y argumentar las implicaciones y consecuencias que tiene en un comportamiento profesional. CE4.6.5 En casos prácticos debidamente caracterizados de mantenimiento básico de primer nivel en un almacén: - Describir las medidas de orden y mantenimiento necesarias para la realización del trabajo del almacén. - Limpiar con productos, equipos y herramientas adecuados. - Desinfectar, desinsectar y desratizar con los productos, equipos y herramientas adecuados. - Limpiar, desinfectar y ordenar los equipos y herramientas utilizadas. - Realizar la recogida y limpieza de diferentes tipos de residuos y elementos desechables generados en un almacén, y separarlos para su reciclaje en función de sus características. - Realizar la manipulación manual de mercancías, tomando las medidas necesarias de seguridad y salud.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Marco legal del contrato de depósito y actividad de almacenaje y distribución. Normativa específica para mercancías especiales: - Peligrosas - Perecederas. Regímenes de almacenamiento en comercio internacional	Interpretación de las normas que reglamentan las actividades de almacenaje y distribución. Aplicación de la normativa que regula el contrato de depósito. Aplicación de las normas nacionales e internacionales sobre el almacenaje de productos. Enumeración de los aspectos que caracterizan un depósito aduanero, zona y depósito franco y local autorizado, entre otros. Utilización de las formalidades y trámites que e deben realizar en un almacén.	Responsabilidad en el mantenimiento de los niveles adecuados de <i>stocks</i>. Precisión en la realización de los cálculos. Puntualidad en la tramitación y transmisión de la información a los departamentos implicados. Predisposición a

	Instauración de sistemas de calidad en el almacén internacionalmente homologables.	considerar positivamente las necesidades de formación que surgen en una situación de cambio.
Relaciones de las distintas funciones de la empresa con el pedido - Funciones. - Organización. - Objetivos. - Variables. - <i>Stock</i> de seguridad. - Tamaño óptimo de pedidos. - Los costes de demanda insatisfecha. Valoración de entradas: - Costos. - Adquisición.	Interpretación de organigramas de empresas. Elaboración de órdenes de suministro de materiales. Identificación de consumos históricos, lista de materiales y pedidos realizados. Clasificación de los diferentes tipos de existencias. Valoración de entradas y salidas de existencias. Determinación del <i>stock</i> de seguridad. Valoración de los costes asociados a la rotura de <i>stock</i>. Determinación del volumen óptimo de pedido. Diferenciación de métodos de gestión de <i>stock</i>.	Planificación metódica de las tareas que va a realizar, con previsión de las dificultades y el modo de superarlas. Disposición a la planificación de las propias tareas y a la autoevaluación de los resultados. Valoración de la tarea de almacenaje como parte esencial en la empresa. Disposición e iniciativa ante la aparición de nuevas técnicas de gestión de almacén. Actitud positiva y de confianza en la propia capacidad para alcanzar resultados de forma satisfactoria. Reconocimiento de la importancia de una buena estrategia negociadora en las operaciones de compra.
Organización - Fabricación. - Distribución. - Servicios. - Tipos de almacenes. Análisis de los tipos de sistemas de almacenaje - Ventajas. - Desventajas. - Sistemas modulares. Unidades de carga: - Contenedores. Sistemas de seguimiento de las mercancías - Terminales de radio- frecuencia. - Codificación y lectores de barras. - Terminales portátiles y sistemas de reconocimiento de voz. Organización de actividades y flujos de mercancías en el almacén - Administración. - Recepción. - Almacenaje. - Movimientos. - Preparación de pedidos y	Valoración de las condiciones y modalidades de los sistemas de almacenaje, según el producto, la clientela, la planificación de la producción o destino de las mercancías, entre otros. Estructuración del proceso logístico en diferentes subprocesos: recepción de mercancías, almacenaje, reposición, reubicación y expedición. Distribución de las zonas del almacén en función de las operaciones y movimientos por realizar: administración, recepción, expedición, almacenaje, preparación, <i>picking</i>, pasillos y <i>cross-docking</i>, entre otros. Selección de equipos, medios y herramientas de manutención, según las características del almacén y de las mercancías almacenadas, con la aplicación de criterios económicos de calidad y servicio. Aplicación de métodos y técnicas	

distribución. Gestión del embalaje - Normativa de seguridad e higiene en almacenes Instalaciones - Generales. - Específicas.	de optimización de los espacios de almacenamiento. Utilización de métodos de reducción en los tiempos de localización y manipulación de las mercancías. Selección de diferentes sistemas modulares de envasado y embalaje de las mercancías del almacén. Concreción de procedimientos de prevención de riesgos en el almacén.	
La gestión básica de <i>existencias</i> - El ciclo del pedido del cliente o clienta. - Criterios de valoración de las existencias en almacén. - Software general que integre todos los aspectos del almacén utilizando procesador de texto, hoja de cálculo, base de datos y cronogramas, entre otros. Programas específicos de gestión de almacenes y existencias - Gestión de muelles. - Gestión de almacenes. - Gestión de aprovisionamientos. - Gestión de existencias y elaboración de etiquetas.	Clasificación de los diferentes tipos de inventarios y la finalidad de cada uno de ellos. Valoración de las existencias del almacén mediante diferentes métodos. Realización de las tareas necesarias para atender los pedidos de mercancías efectuados por la clientela y la expedición de las mismas. Utilización de las aplicaciones informáticas: generales, para gestionar los <i>stocks</i> ; y específicas, para la identificación de materiales, gestión de pedidos, extracción y registro de salidas del almacén.	
Reutilización de unidades y equipos de carga - Contenedores. - Embalajes reutilizables.	Previsión de las acciones que hay que realizar con las mercancías retornadas: reparación, reciclaje, eliminación o reutilización en mercados secundarios. Definición de las medidas necesarias para evitar la obsolescencia y/o contaminación de las mercancías retornadas. Aplicación de las normativas sanitarias y medioambientales vigentes. Clasificación de las diferentes unidades y/o equipos de carga para su reutilización en otras operaciones de la cadena logística, evitando el transporte en vacío. Clasificación de los diferentes tipos	

	de envases y embalajes, para reutilizarlos según las especificaciones, recomendaciones y normativa vigente.	
Sistemas de calidad en el almacén - Aplicación de sistemas de seguridad para personas y mercancías.	Previsión de la implantación de sistemas de calidad y seguridad para la mejora continua de los procesos y de los sistemas de almacenaje. Valoración del cumplimiento de los procesos y protocolos del almacén, partiendo del plan o manual de calidad de la empresa. Valoración de la implantación y seguimiento de la mercancía por sistemas de radiofrecuencia o con otras innovaciones tecnológicas. Utilización de los programas de gestión de tareas y cronogramas para controlar las tareas, los tiempos y el personal, según las normas de prevención de riesgos laborales.	

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Retroalimentación continua en cada sesión de clase.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y actividades de descubrimiento aplicadas
- Realización de prácticas para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos en los que se presenten diferentes modelos de control de stocks en almacenes tipo.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, plataformas) para conocer las técnicas de almacenaje más utilizadas en la actualidad.
- Realización de casos prácticos sobre las distintas maneras en que se pueden almacenar los productos, en función de su naturaleza y mediante aplicaciones informáticas de gestión de existencias
- Aprendizaje Basado en Proyectos para que los estudiantes lleven a cabo la realización de un proyecto en un tiempo determinado para resolver un problema o abordar una tarea mediante la planificación, diseño y realización de diferentes tipos de almacenaje y distribución de los productos en un almacén.
- Aprendizaje cooperativo en las que el alumnado trabaja conjuntamente en diferentes modos de colocación de los productos en un almacén para lograr determinados resultados comunes de los que son responsables todos los miembros del equipo en la que los estudiantes trabajan en equipo para realizar las actividades de manera colectiva, y fomentar el trabajo en equipo.
- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo, mediante visitas a empresas pequeñas, grandes superficies, y en la formación en centros de trabajo, que tengan la posibilidad de

identificar el tipo de servicio que ofrecen, las instalaciones, áreas, equipos y mobiliarios, y los métodos de control y almacenamiento de los productos y procedimientos de seguridad e higiene implementados en los almacenes.

MÓDULO 5: PREPARACIÓN DE PEDIDOS

Nivel: 2

Código: MF_378_2

Duración: 135 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_378_2 Preparar pedidos de mercancías en la superficie comercial o almacén, para su expedición y traslado mediante el uso de los equipos específicos y según las instrucciones y normas de seguridad y salud establecidas.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA5.1: Interpretar la información contenida en los documentos habituales en la realización de pedidos, en empresas comerciales, industriales y de servicios de almacenaje y logística.	CE5.1.1 Describir los documentos propios de los pedidos en diferentes tipos de empresas de distribución comercial, almacenaje y/o industriales, diferenciando al menos: hoja de pedido, albarán, orden de reparto, <i>packing list</i> o documento de transporte. CE5.1.2 Diferenciar las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, empresa de servicios de almacén y logística o empresa industrial. CE5.1.3 A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos: - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido. - Cumplimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras, todos los apartados necesarios. CE5.1.4 A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, <i>packing list</i> y/o albarán de entrega: - Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos y mercancías entre otros. - Agrupar los productos según su correspondencia o características. - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido. CE5.1.5 Detallar las ventajas de registrar y documentar los flujos de información, derivados de la preparación de pedidos para el control, trazabilidad y abastecimiento de productos.
RA5.2: Diferenciar la simbología y recomendaciones básicas de seguridad y conservación en la manipulación y embalaje de pedidos de mercancías y productos de distinta naturaleza.	CE5.2.1 Describir la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación u otros. CE5.2.2 Describir los daños o desperfectos que pueden sufrir las mercancías y productos en su manipulación y colocación en el pedido o unidad de carga, cuando no se cumplen las normas y recomendaciones de manipulación contenidas en la etiqueta. CE5.2.3 Razonar las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad de cumplir las normas de manipulación y conservación, especialmente en el caso de mercancías peligrosas, y las implicaciones que

	conlleve no adoptarlas. CE5.2.4 Explicar la importancia de la posición de la mercancía o producto en el bulto o unidad de carga, así como de la simbología que la determina. CE5.2.5 Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación. CE5.2.6 En un caso práctico debidamente caracterizado: - Interpretar la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos, mercancías y productos, en función de sus características. - Describir las actuaciones que deben tomarse como resultado de dicha simbología o pictograma de movimiento o manipulación.
RA5.3: Aplicar la normativa básica de seguridad, higiene y salud en la manipulación, colocación y traslado de mercancías y de distintos tipos de productos, de forma manual o mediante equipos de manipulación en la preparación de pedidos.	CE5.3.1 Explicar los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos y mercancías. CE5.3.2 Describir los riesgos de manipulación de alimentos y distintos tipos de productos y mercancías peligrosos, pesados, perecederos y congelados, entre otros. CE5.3.3 A partir de distintos órdenes de pedido, ordenar las mercancías y productos, según las instrucciones y según la naturaleza y complementariedad de los mismos. CE5.3.4 En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos, en la simulación de la preparación de un pedido: - Seleccionar las mercancías y productos que conforman el pedido diferenciando número, cantidad y características o calidad del pedido. - Organizar las mercancías y productos en una caja o unidad de pedido, de forma ordenada, rápida y efectiva, aprovechando el espacio disponible óptimamente. - Utilizar el equipo de protección individual y de manipulación adecuadamente. CE5.3.5 A partir de distintos supuestos claramente definidos, simular la realización de las operaciones de manipulación manual de mercancías y productos, utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de seguridad y salud: - En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, sin giros ni inclinaciones y con levantamientos suaves y espaciados. - En el desplazamiento vertical de una carga: entre la altura de los hombros y la altura de media pierna, con la ayuda de mesas elevadoras, si es necesario. - Para manipulación de una carga con el centro de gravedad descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo. - Para la colocación en estanterías bajas: en postura de rodillas, con la espalda derecha. CE5.3.6 A partir de distintos supuestos claramente definidos, realizar las operaciones de manipulación manual de mercancías mediante el uso de los equipos de protección individual y la aplicación de las normas de seguridad y salud: - En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, sin giros ni inclinaciones y con levantamientos suaves y espaciados. - En el desplazamiento vertical de una carga: entre la altura de los

	hombros y la altura de media pierna, con la ayuda de mesas elevadoras, si es necesario. - Para manipulación de una carga con el centro de gravedad descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo. - Para la colocación en estanterías bajas: en postura de rodillas, con la espalda derecha. CE5.3.7 A partir de distintos casos prácticos de movimientos y manipulación de cargas en la superficie comercial, relacionar los accidentes y riesgos derivados del manejo inadecuado de transpalés y carretillas de mano, señalando al menos: atrapamientos, cortes, sobreesfuerzos, fatiga posicional, torsiones, vibraciones y ruido, entre otros. CE5.3.8 En situaciones de emergencia simuladas derivadas de la caída o accidentes durante el movimiento o manipulación de cargas, indicar las medidas de actuación que debe realizar el(la) operario(a) responsable del movimiento para corregir y subsanarlas. CE5.3.9 Ante un supuesto simulado de accidentes o imprevistos propios de la manipulación y movimientos de cargas, simular la adopción de las medidas de actuación en condiciones de seguridad y salud.
RA5.4: Aplicar técnicas básicas de medición, embalaje, envasado y etiquetado en la preparación de pedidos de productos o mercancías tipo, de forma manual o automática y mediante equipos específicos, a fin de obtener la expedición y traslado con seguridad y calidad.	CE5.4.1 Describir los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final. CE5.4.2 Enumerar las características de los principales tipos de envases, embalajes y sistemas de palatización; y relacionarlas con las características físicas y técnicas de los productos y mercancías. CE5.4.3 Diferenciar las distintas unidades de manipulación y carga que se utilizan habitualmente, así como la comercialización y venta de productos y mercancías. CE5.4.4 Describir la funcionalidad y utilidad de los principales procedimientos de agrupación de productos y mercancías, tanto posteriores como durante el transporte. CE5.4.5 Enumerar los tipos normalizados de unidades de manipulación, paletas y sistemas de embalaje más habituales en el transporte de cargas o bultos. CE5.4.6 Valorar la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje de pedidos. CE5.4.7 En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos, simular la preparación del pedido: - Utilizando el tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidas, así como el equipo de embalaje, etiquetado y pesaje adecuado. - Aplicando los procedimientos de agrupamiento más idóneos según la unidad de pedido, así como las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas. - Retirando los residuos generados en la preparación y embalaje. CE5.4.8 A partir de distintos casos de orden de pedido de mercancías y productos a granel, con especificación de distintas unidades de medida y peso, medir y/o pesar las cantidades solicitadas en el pedido: - Manejando con precisión el pesaje y/o conteo manual y/o mecánico. - Respetando la simbología y recomendaciones de manipulación de las mercancías y productos, en el pesaje.

	CE5.4.10 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.
RA5.5: Utilizar equipos móviles básicos de trabajo según las normas y señales de circulación, de seguridad y de salud, de forma que la expedición y/o traslado del pedido sean seguros y estables.	CE5.5.1 Identificar las funciones de los distintos equipos de trabajo móvil que se utilizan para el desplazamiento de productos en la superficie comercial y reparto a domicilio o de proximidad. CE5.5.2 Identificar las normas específicas de seguridad para la prevención de riesgos y fatigas en la conducción de equipos móviles de trabajo con mercancías y productos, según su naturaleza y características. CE5.5.3 Valorar la aplicación de las recomendaciones y normas de higiene postural en la realización de operaciones de manipulación y movimiento de cargas con transpalés y carretillas de mano. CE5.5.4 Identificar los elementos y dispositivos de seguridad en el movimiento y utilización de quipos de trabajo móvil: marcha atrás, giros u otras maniobras. CE5.5.5 Diferenciar las distintas maniobras: circulación, virajes, giros, paradas, maniobras, estacionamiento u otras, que se realizan en la conducción de equipos sencillos de trabajo móvil. CE5.5.6 Reconocer los símbolos normalizados y señales luminosas y acústicas, que pueden llevar los transpalés y carretillas de mano u otros equipos móviles; y relacionarlos con su tipología y localización. CE5.5.7 Argumentar la importancia de señalizar determinadas operaciones y movimientos en la superficie comercial según la normativa de seguridad y salud. CE5.5.8 Ante un supuesto de orden de movimiento de mercancías debidamente caracterizado: - Identificar el equipo de trabajo móvil, transpalé o carretilla de mano, más adecuado para realizar la operación. - Identificar el equipo de protección individual necesario para el cumplimiento de las normas de seguridad y salud. - Identificar los riesgos derivados de la conducción, carga y descarga, apilado y desapilado de productos o mercancías. - Simular la operación utilizando el equipo en condiciones de seguridad. - Describir los pasos previos al procedimiento de carga, descarga y transporte de productos con el equipo de trabajo básico. CE5.5.9 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de movimiento de productos, al realizar la carga en el equipo de trabajo móvil tipo transpalé o carretilla de manos: - Repartirla de manera uniforme y equilibrada. - Redistribuirla después de realizar descargas parciales. - Asegurarla mediante cuerdas, cables, correas, cadenas, tensores, calzos, cuñas u otros; y realizar las operaciones de enganche y sujeción de la misma. - Trasladarla cumpliendo las normas de circulación. - Adoptar las normas de seguridad y salud. CE5.5.10 A partir de un caso simulado de órdenes de movimientos de cargas en superficies comerciales con distintas normas y señales de circulación, actuar con respeto a su significado y mediante los dispositivos de seguridad y

	aviso del transpalé o carretilla de mano.
RA5.6: Determinar, según su nivel, el recorrido o ruta de reparto a domicilio o de proximidad, a partir de distintos pedidos de productos o mercancías solicitados por los clientes y clientas.	CE5.6.1 Identificar los condicionantes que intervienen en los recorridos y rutas de reparto a pie, según las características de los productos, el servicio, la distancia, los tiempos y el coste, entre otros. CE5.6.2 Identificar los aspectos que afectan la circulación con carretillas de mano por la vía pública, carga y descarga de una localidad determinada. CE5.6.3 Interpretar la información que se extrae de las órdenes de pedido realizadas en un establecimiento comercial; y precisar su función, si la entrega es aporte pagado o adeudado, así como los requisitos formales que deben reunir. CE5.6.4 En distintos casos prácticos debidamente caracterizados, simular: - Las comprobaciones pertinentes de los documentos comerciales: pedidos, albaranes, facturas, documentos sustitutos. - Efectuar las comprobaciones pertinentes para establecer la conformidad de los cobros y pagos. CE5.6.5 A partir de distintos supuestos de reparto, debidamente caracterizados, con puntos de entrega y horarios determinados: - Interpretar el plano o callejero del barrio o ciudad. - Localizar los puntos de entrega y asociarlos con su horario de entrega. - Simular la realización de dicho reparto en el plazo y forma prevista.
RA5.7: Interpretar las normas básicas de un mantenimiento de primer nivel en el funcionamiento de los equipos móviles de trabajo, a fin de garantizar su uso y conservación.	CE5.7.1 Identificar los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación de un transpalé, así como los indicadores de nivel de carga de batería entre otros. CE5.7.2 Interpretar, en las instrucciones del manual de mantenimiento, las operaciones que corresponden a un nivel de mantenimiento y conservación básico. CE5.7.3 Valorar el cuidado y mantenimiento de los equipos de trabajo como elementos de ayuda para la realización de su actividad profesional. CE5.7.4 Caracterizar los pasos de verificación del estado de un transpalé antes de hacer uso del mismo, y comprobar al menos el funcionamiento de los siguientes sistemas: - Elevación y descenso de la horquilla. - Sistema de frenado y circuito hidráulico. - Rodamiento y deslizamiento de las ruedas. CE5.7.5 Identificar aquellas anomalías que afectan la conducción o manipulación segura del transpalé o equipo de trabajo móvil, y ocasionan la inmovilización del mismo. CE7.6. Simular la realización de las operaciones de mantenimiento de primer nivel del equipo de trabajo móvil que corresponden a su nivel de responsabilidad, siguiendo las indicaciones del fabricante.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Preparación de pedidos - Pasos, características y consideraciones básicas. - Documentación básica en la preparación de pedidos.	Optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido. Técnicas de preparación de pedidos: manuales,	Disposición a la planificación de las tareas propias y a la autoevaluación de lo conseguido.

- Control y soporte documental de la preparación de pedidos. - Trazabilidad. - Tipos de mercancías y productos. Tipos de pedido - Unidad de pedido. Tipos de etiquetado, envasado, empaquetado Embalajes manuales o automáticos - Diferentes materiales y métodos de envasado y embalado de productos y mercancías. - Código de barras. - La etiqueta y sus funciones.	semiautomáticas y automáticas. Procedimientos de medición y pesaje y <i>picking</i> por voz. Verificación del pedido. Conformación de pedidos de mercancías y productos. Aplicación de normas y recomendaciones básicas en la preparación de pedidos. Registro y comprobación del pedido. Flujos de información. Simulación de casos prácticos en la preparación de pedidos. Interpretación de simbología básica en la presentación y manipulación de productos y mercancías. Conservación y manipulación de productos y mercancías en la realización de la propuesta de pedido. Colocación de etiquetas y dispositivos de seguridad. Finalización de pedidos.	Valoración de la tarea de almacenaje como parte esencial en la empresa. Disposición e iniciativa ante el surgimiento de nuevas técnicas de gestión de almacén. Actitud positiva y de confianza en la propia capacidad para alcanzar resultados de forma satisfactoria. Valoración de la importancia de las normas de seguridad y salud establecidas en la logística de almacenaje y distribución, según diferentes tipos de productos.
Equipos de medición, pesaje y embalaje en la preparación del pedido - Equipos móviles básicos de trabajo. Carretillas de mano o transpalés.	Pesaje, colocación, visibilidad y disposición de productos y mercancías para la medición y embalado en la unidad de pedido. Colocación y disposición de productos y mercancías para su movilidad a la superficie de venta, reparto a domicilio o transporte.	
Normas y recomendaciones de seguridad, higiene y salud en la preparación de pedidos - Accidentes y riesgos habituales. - Higiene postural. - Recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas.	Procedimientos de prevención de accidentes y riesgos laborales en la movilidad, manipulación de productos y en el traslado y expedición de productos y mercancías. Exposición de posturas forzadas.	
El proceso de aprovisionamiento - Documentación interna y externa. - Tipos. Ratios de control y gestión de proveedores - Dependencia. - Proveedores.	Clasificación de necesidades. Selección de fuentes de aprovisionamiento. Emisión y seguimiento de pedidos. Recepción e inspección de pedidos. Aprobación y pago de facturas. Control de resultados. Calculación y análisis de ratios e	

- Factor de urgencia. - Plazo. - Medio de entrega. Indicadores de calidad y eficacia operativa en el abastecimiento - Inventarios. - Almacenamiento. - Transporte. - Servicio de atención al cliente. - Informes de evaluación de proveedores. - Normativa vigente sobre: - Envase. - Embalaje. - Etiquetado.	indicadores en la gestión con proveedores. Elaboración de la documentación del proceso de aprovisionamiento: pedido, albarán, factura y documentos de pago. Detección de las incidencias más frecuentes en el proceso de aprovisionamiento. Análisis de medidas que se deben adoptar ante las anomalías en la recepción de un pedido. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de proveedores.	
Operación y documentación de las operaciones de movimiento y reparto de proximidad de los pedidos - Orden. - Definición. - Clasificación. - Características. - Variables. Equipos - Descripción. - Características. - Condiciones. Clasificación.	Utilización de la documentación básica de órdenes de movimiento: albarán, nota de entrega, orden de pedido. Operatividad del trabajo. Validación y eficacia de los movimientos de reparto dentro y fuera de la superficie comercial. Clasificación de equipos móviles de trabajo —transpalés o carretillas de mano— más adecuados para realizar la operación. Nivelación del equipo de protección individual necesario para el cumplimiento de las normas de seguridad y salud. Simulación de la operación mediante el uso del equipo en condiciones de seguridad. Interpretación de callejeros locales para las normas y recomendaciones de seguridad del movimiento y la manipulación manual de los productos. Clasificación de las normas y recomendaciones de circulación de la carga y descarga de los productos.	
Tipos y características de los equipos de trabajo móviles - Transpalés manuales o eléctricos. - Carretillas de mano. - Apiladores manuales o eléctricos. - Carretillas contrapesadas.	Clasificación de las normas específicas de seguridad para la prevención de riesgos en la manipulación de los productos, según su naturaleza y características.	

Optimización de tiempo y espacio en equipos móviles de trabajo - Transpalés y carretillas. - Colocación y estabilidad de la carga. - Estiba. - Clasificación. - Agrupamiento. - Normas de seguridad y salud en el movimiento de productos. Higiene postural y equipo de protección individual.	Valoración de las recomendaciones y normas de higiene postural en la realización de operaciones de manipulación y movimiento de cargas con transpalés y carretillas de mano. Clasificación de las medidas de prevención en las actividades propias de los reponedores y preparadores de pedidos, señalando, al menos: pausas, rotación de tareas, adaptación de tiempos y las condiciones de trabajo. Utilización y funciones de los distintos tipos de equipos de protección individual adecuados a cada riesgo.	
Mantenimiento de primer nivel de transpalés y carretillas de mano - Pautas de comportamiento. - Verificación en el mantenimiento de transpalés y carretillas de mano. - Herramientas y material de limpieza de los equipos. - Recomendaciones básicas de mantenimiento de equipos del fabricante. - Sistema hidráulico y de elevación. - Cambio y carga de baterías. - Comprobación rutinaria.	Utilización de transpalés, los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, así como los indicadores de nivel de carga de batería. Interpretación, de las instrucciones del manual de mantenimiento, las operaciones que corresponden a un nivel básico de mantenimiento y conservación. Valoración en el cuidado y mantenimiento de los equipos de trabajo como elementos de ayuda para la realización de su actividad profesional. Caracterización de los pasos de verificación del estado de un transpalé antes de hacer uso del mismo, comprobando al menos su funcionamiento. Utilización de las anomalías que afectan a la conducción o manipulación segura del transpalé o equipo móvil de trabajo para ocasionar la inmovilización del transpalé o equipo móvil. Realización de las operaciones de mantenimiento de primer nivel del equipo móvil de trabajo que corresponde a su nivel de	

	responsabilidad, siguiendo las indicaciones del fabricante.	
--	---	--

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, y actividades de descubrimiento relacionados con los métodos de embalaje, empaquetado y utilización de vehículos de transporte interno de un almacén y grandes superficies comerciales.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, plataformas..) para conocer el funcionamiento del embalaje, envasado y empaquetado de productos en un centro logístico de distribución.
- Realización de casos prácticos, con trabajo en equipo sobre las distintas maneras en que se pueden preparar y transportar los pedidos de los productos, en función de su naturaleza y mediante diferentes equipos móviles manuales o automatizados, para su introducción o expedición del almacén.
- Concienciación de la importancia de aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales en el empaquetado, embalaje o envasado de diferentes tipos de productos.
- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo mediante visitas técnicas guiadas a grandes almacenes, mercados y centros de logística, para que los(as) alumnos(as) tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrecen, las instalaciones, áreas, equipos y mobiliarios, así como los métodos y procedimientos de seguridad y salud implementados y los sistemas de control de calidad en la introducción o expedición de los bienes, insumos y mercancías.

MÓDULO 6: TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS EN LA GESTIÓN COMERCIAL

Nivel: 2

Código: MF_379_2

Duración: 225 horas

Asociado a la Unidad de Competencia: UC_379_2 Realizar actividades auxiliares administrativas en la gestión comercial.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
RA6.1: Identificar diferentes sistemas de organización y gestión del almacenaje de productos en las empresas.	CE6.1.1 Distinguir los diferentes tipos de existencias habituales en empresas de producción, comerciales y de servicios. CE6.1.2 Explicar los procedimientos habituales en la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias; e identificar, para cada uno de ellos, la utilización de los equipos —agendas electrónicas, lectores de códigos de barras, entre otros— y herramientas informáticas de gestión de almacén. CE6.1.3 Describir la información que recogen los tipos más utilizados de etiquetado, y relacionarla con productos tipo. CE6.1.4 Explicar los criterios de clasificación y ubicación de existencias más utilizados. CE6.1.5 Describir y caracterizar los diferentes tipos de inventarios, y explicar la finalidad de cada uno de ellos.

	CE6.1.6 En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre movimientos de existencias en un almacén simulado: - Especificar la información que deben incluir los albaranes y facturas correspondientes a las existencias recibidas. - Elaborar los albaranes y notas de entrega correspondientes a las existencias expedidas. - Registrar, en fichas de almacén, las existencias iniciales y las sucesivas recepciones y expediciones de productos. - Elaborar el inventario de existencias, previa elección del método adecuado. CE6.1.7 Precisar los conceptos de <i>stock</i> óptimo y mínimo y rotura de stocks; e identificar las variables que intervienen en su cálculo. CE6.1.8 Identificar el momento en el que hay que realizar la reposición de existencias.
RA6.2: Interpretar la información contenida en las órdenes de pedido o albaranes de los productos solicitados a proveedores o suministrados a clientes(as) por la empresa.	CE6.2.1 Describir los documentos propios de los pedidos en diferentes tipos de empresas de distribución comercial, almacenaje y/o industriales, diferenciando al menos: hoja de pedido, albarán, orden de reparto, <i>packing list</i> o documento de transporte. CE6.2.2 Distinguir las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, empresa de servicios de almacén y logística o empresa industrial. CE6.2.3 A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos: - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido. - Complimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras, todos los apartados necesarios. CE6.2.4 A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, <i>packing list</i> y/o albarán de entrega: - Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos y mercancías, entre otros. - Agrupar los productos según su correspondencia o características. - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido. CE6.2.5 Detallar las ventajas de registrar y documentar los flujos de información derivados de la preparación de pedidos para el control, trazabilidad y abastecimiento de productos.
RA6.3: Distinguir las técnicas y los equipos que se utilizan en el registro y cálculo del importe de las operaciones de cobro en la venta de productos o servicios.	CE6.3.1 Enumerar y explicar las funciones de los diferentes equipos de registro y cobro de las operaciones de compraventa de productos. CE6.3.2 Enumerar y explicar las funciones del terminal punto de venta (TPV). CE6.3.3 Citar y describir las innovaciones tecnológicas asociadas a los equipos de registro, cobro y pago, que existan en la actividad comercial actual. CE6.3.4 Enumerar y explicar los diferentes lenguajes de codificación comercial. CE6.3.5 Simular las operaciones auxiliares del TPV, así como la de otros equipos de registro y cobro —anulación de operaciones, introducción de

	cambio, etc.—; y utilizar correctamente las claves y la operativa. CE6.3.6 Enumerar las fases que hay que seguir para la realización del arqueo y cierre de caja. CE6.3.7 En una simulación de arqueo, detectar las desviaciones e irregularidades que pudiesen surgir en el proceso, e identificar las posibles causas.
RA6.4: Diferenciar las características de distintos sistemas y medios de pago en distintos tipos de operaciones de gestión comercial.	CE6.4.1 Identificar los medios de cobro y pago más utilizados, diferenciando sus ventajas para el comprador y vendedor, según la operación y el tipo de venta presencial y no presencial. CE6.4.2 Distinguir la función, los elementos y los requisitos básicos de los medios de pago más habituales. CE6.4.3 Diferenciar en distintos ejemplos de cheque y pagaré los principales elementos que les dan validez. CE6.4.4 Diferenciar los elementos básicos para la validez de las tarjetas de crédito y tarjetas de débito. CE6.4.5 Identificar la validez de vales, descuentos, bonos y tarjetas de empresa, en relación con campañas promocionales en vigor. CE6.4.6 Simular los distintos tipos de cobros y pagos, devoluciones y abonos de mercancías, que se pueden realizar en un día en un supuesto establecimiento comercial; y utilizar correctamente un equipo de registro y cobro dado con todo tipo de medio de pago aceptado.

	Contenidos	
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Relaciones de las distintas funciones de la empresa con el pedido - Funciones - Organización. - Objetivos. - Variables. - <i>Stock</i> de seguridad. - Tamaño óptimo de pedidos. - Los costes de demanda insatisfecha. Valoración de entradas - Costos. - Adquisición.	Interpretación de organigramas de empresas. Elaboración de órdenes de suministro de materiales. Identificación de consumos históricos, lista de materiales y pedidos realizados. Clasificación de los diferentes tipos de existencias. Valoración de entradas y salidas de existencias. Determinación del <i>stock</i> de seguridad. Valoración de los costes asociados a la rotura de <i>stock</i>. Determinación del volumen óptimo de pedido. Diferenciación de métodos de gestión de <i>stock</i>.	Precisión en la realización de los cálculos. Puntualidad en la tramitación y transmisión de la información a los departamentos implicados. Autonomía en la ejecución de los trabajos. Pulcritud en la cumplimentación de la documentación. Utilización de criterios objetivos y de defensa de los intereses de la empresa en la selección de los proveedores.
Criterios de selección y evaluación de proveedores - Económicos. - De calidad. - Plazo de compra.	Utilización de fuentes de suministro y búsqueda de los proveedores o proveedoras potenciales <i>on line</i> y <i>off line</i>: internet, email, cartas comerciales,	Seguridad en el uso y manejo de los equipos de

- Condiciones de pago. - Servicio. - Otros.	revistas, etc. Petición de ofertas y pliego de condiciones de compra. Realización de fichas de proveedores y proveedoras con los datos recibidos para su archivo. Realización de cálculos de coste de ofertas. Comparación de ofertas de acuerdo con los parámetros de precio, calidad y servicio.	trabajo. Honradez en el uso de los recursos. Consistencia en el cumplimiento de las normas y procedimientos. Responsabilidad en el cumplimiento de los principios básicos; y dedicación, consagración e identificación con la disciplina que requieren para el logro de las competencias por desarrollar. Respeto al comportamiento de los demás para poder garantizar la integración al grupo de manera armoniosa, a fin de fortalecer el trabajo en equipo.
El contrato de compraventa - Civil. - Mercantil. - Documentos. Cartas comerciales - Solicitud de ofertas. - Pedidos. - Incidencias. - Reclamaciones. Sistemas de comunicación e información con proveedores - <i>On line</i>. - Entrevista personal. - A través del teléfono. Etapas del proceso de negociación con proveedores - Estrategias y actitudes. - Preparación. - Discusión. - Proposición. - Búsqueda de beneficios.	Detección de ventajas, costes y requerimientos técnicos de la implantación de un sistema de intercambio electrónico de datos en la gestión de aprovisionamiento. Elaboración de escritos para la solicitud de información a proveedores y proveedoras. Identificación de las técnicas de negociación más utilizadas en la compraventa. Preparación de la negociación. Fijación de las condiciones necesarias en la negociación: descuento, forma de pago, etc. Elaboración de informes que recojan los acuerdos de la negociación. Diferenciación de los tipos de proveedores y proveedoras necesarios para la empresa respecto a exclusividad, localización geográfica, distribuidor o fabricante, etc. Utilización de aplicaciones informáticas de comunicación e información con proveedores y proveedoras	
El proceso de aprovisionamiento - Documentación interna y externa. El ITBIS sobre el consumo en las facturas - Tipos. Ratios de control y gestión de proveedores	Clasificación de necesidades. Selección de fuentes de aprovisionamiento. Emisión y seguimiento de pedidos. Recepción e inspección de pedidos. Aprobación y pago de facturas. Control de resultados. Cálculo y análisis de ratios e	

- Dependencia. - Proveedores. - Factor de urgencia. - Plazo. - Medio de entrega. Indicadores de calidad y eficacia operativa en el abastecimiento - Inventarios. - Almacenamiento. - Transporte. - Servicio de atención al cliente. - Informes de evaluación de proveedores. - Normativa vigente sobre: - Envase. - Embalaje - Etiquetado.	indicadores en la gestión con proveedores. Elaboración de la documentación del proceso de aprovisionamiento: pedido, albarán, factura y documentos de pago. Detección de las incidencias más frecuentes en el proceso de aprovisionamiento. Determinación de las medidas que hay que adoptar ante las anomalías en la recepción de un pedido. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de proveedores.	
Documentación administrativa básica en la gestión comercial - Tipos. - Cotejo. - Norma. - Características. - Elementos.	Caracterización de los cotejos de documentación administrativa básica. Técnicas de relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan. Aplicación de la normativa básica sobre la documentación administrativa. Clasificación de los documentos administrativos. Cumplimentación de modelos de documentos justificativos básicos de las operaciones de compraventa: pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas.	
Cobros y pagos - Características. - Funciones. Operaciones de caja - Función. - Tipos. - Características - Cuadre. - Importancia. - Técnicas.	Tramitación de operaciones básicas de cobros y pagos. Cumplimentación básica de cobro y pago. Descripción de medios de pago: tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros medios análogos. Cumplimentación de modelos de documentos de cobro y pago, convencionales o telemáticos: recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio.	

	Cumplimentación de documentación básica correspondiente a operaciones elementales de tesorería. Cumplimentación de libros de caja y bancos. Cumplimentación de impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos. Procedimientos de cuadre de caja. Obtención y cumplimentación de documentos a través de Internet. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de caja en operaciones básicas de cobros y pagos.	
La gestión de <i>stocks</i> - Control económico. Control de incidencias. - El ciclo del pedido de cliente o clienta. - Criterios de valoración de las existencias en almacén. - Software general que integre todos los aspectos del almacén mediante procesador de texto, hoja de cálculo, base de datos y cronogramas, entre otros. Programas específicos de gestión de almacenes y existencias - Gestión de almacenes. - Gestión de aprovisionamientos. - Gestión de existencias y elaboración de etiquetas. Programas de gestión de compras, almacén y ventas - De artículos. - De almacén. - De ventas.	Clasificación de los diferentes tipos de inventarios y la finalidad de cada uno de ellos. Aplicación de los conceptos de <i>stock</i> medio, mínimo y óptimo, identificando las variables que intervienen en su cálculo y la velocidad de rotación de las existencias. Previsión de las unidades necesarias de existencias en almacén para evitar roturas de <i>stock</i>. Valoración de las existencias del almacén mediante diferentes métodos. Inspección de las existencias del almacén, supervisando el procedimiento y las normas establecidas para identificar desviaciones del inventario y plantear medidas rectificadoras. Realización de las tareas necesarias para atender los pedidos de mercancías efectuados por la clientela y la expedición de las mismas. Exploración de las altas, bajas y modificaciones de productos (código EAN), proveedores o proveedoras, clientela y/o servicios por medio de herramientas	

	informáticas. Utilización de las aplicaciones informáticas: generales, para gestionar los <i>stocks</i> ; y específicas, para la identificación de materiales, gestión de pedidos, extracción y registro de salidas del almacén.	
--	---	--

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y actividades de descubrimiento relacionadas con el proceso de gestión comercial en una pequeña empresa.
- Resolución de ejercicios y problemas para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos previos y los adquiridos con retroalimentación en cada sesión de clase.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de de las aplicaciones ofimáticas en el relleno de documentación comercial sobre los diferentes procedimientos de gestión comercial en la empresa.
- Resolución de casos prácticos individuales y en pequeños grupos para aplicación de procedimientos, técnicas, métodos o procedimientos vinculados a las competencias profesionales.
- Simulación de operaciones sencillas de todo el proceso de gestión para desarrollar aprendizajes activos abordando de forma ordenada y coordinada las fases que implican la resolución o desarrollo del trabajo en torno a un problema o situación planteada por el profesor y vinculada a las competencias.
- Aprendizaje cooperativo en las que el alumnado trabaja conjuntamente para lograr determinados resultados comunes de los que son responsables todos los miembros del equipo en la que los estudiantes trabajan en equipo para realizar las actividades de manera colectiva, y fomentar el trabajo en equipo, el intercambio de información entre los estudiantes relacionados con los procedimientos de gestión comercial en la empresa.
- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo, mediante visitas a empresas, ferias profesionales y en la formación en centros de trabajo, , para que los(as) alumnos(as) tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrecen; las instalaciones, áreas, equipos y mobiliarios; los métodos y procedimientos integrados de la gestión comercial, y los sistemas de controles de la calidad.

MÓDULO 7: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Nivel: 2

Código: MF_380_2

Duración: 270 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA7.1: Identificar la estructura y organización de la empresa,	CE7.1.1 Identificar la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma. CE7.1.2 Comparar la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.

relacionarlas con la producción y comercialización de los productos o servicios que presta.	CE7.1.3 Identificar los elementos que constituyen la red logística de la empresa: proveedores o proveedoras, clientela, sistemas de producción y almacenaje, entre otros. CE7.1.4 Relacionar las características del servicio y el tipo de clientela con el desarrollo de la actividad empresarial. CE7.1.5 Identificar los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación del servicio. CE7.1.6 Valorar la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.
RA7.2: Aplicar hábitos éticos y laborales, de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.	CE7.2.1 Poner en marcha los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa. CE7.2.2 Mantener una actitud de respeto al medioambiente en las actividades desarrolladas. CE7.2.3 Mantener organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad. CE7.2.4 Responsabilizarse del trabajo asignado, interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas. CE7.2.5 Establecer una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo. CE7.2.6 Coordinar con el resto del equipo, y comunicar las incidencias relevantes que se presenten. CE7.2.7 Valorar la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas. CE7.2.8 Responsabilizar la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.
RA7.3: Realizar, bajo supervisión, la implantación de los productos y servicios en los espacios comerciales; y controlar las acciones promocionales y el montaje de escaparates.	CE7.3.1 Colocar los productos o servicios en los lineales, según criterios de rentabilidad e imagen y las técnicas de <i>merchandising</i> adecuadas para implantar acciones promocionales en el punto de venta. CE7.3.2 Disponer de los elementos que forman parte del escaparate; y respetar la fisonomía y la imagen corporativa de la empresa. CE7.3.3 Seleccionar los elementos del interior y del exterior del establecimiento comercial, para alcanzar la imagen y los objetivos deseados. CE7.3.4 Organizar, bajo supervisión, el montaje del escaparate de acuerdo con el proyecto establecido y el presupuesto disponible.
RA7.4: Realizar diferentes tipos de empaquetado y embalado utilizados con diferentes tipos de productos y mercancías para garantizar una protección y transporte seguros.	CE7.4.1 Identificar el tipo de embalado y empaquetado, según la clase de producto y la imagen que quiere transmitir de la empresa. CE7.4.2 Explicar los efectos del empaquetado en la transmisión de la imagen de la empresa. CE7.4.3 Detectar las características estéticas y de protección que debe tener el empaquetado y embalado de los productos.
RA7.5: Cumplimentar documentos relacionados con la gestión comercial en las	CE7.5.1 Realizar gestiones relacionadas con el pago, cobro y financiación de la compraventa de productos y servicios. CE7.5.2 Elaborar facturas, recibos y documentos de cobro y pago de los productos vendidos o servicios prestados, según las normas mercantiles y

operaciones de compra, venta y almacenaje de productos.	fiscales de facturación. CE7.5.3 Interpretar la normativa y los requerimientos de emisión y recepción de facturas electrónicas; y analizar las ventajas y beneficios que reporta la facturación electrónica.
RA7.6: Participar en el proceso de aprovisionamiento y almacenaje de las mercancías; y garantizar su integridad y el aprovechamiento óptimo de los medios y espacios disponibles.	CE7.6.1 Establecer las necesidades del aprovisionamiento de materiales y productos, evitando la aparición de cuellos de botella y/o desabastecimiento. CE7.6.2 Seleccionar los proveedores y elaborar las órdenes de suministro de materiales, indicando el momento y destino o ubicación del suministro en el almacén y/o unidades productivas. CE7.6.3 Preparar los pedidos del almacén, y controlar las existencias, organizando diariamente las operaciones y los flujos de mercancías, y coordinando su entrada, ubicación y salida. CE7.6.4 Participar en los procesos y las actividades del aprovisionamiento y almacén; y aplicar los procedimientos y sistemas de calidad establecidos por la empresa, para la mejora continua y detección de necesidades del servicio. CE7.6.5 Resolver o comunicar al superior, los imprevistos, las incidencias y las reclamaciones producidas en el proceso de aprovisionamiento y almacenaje.
RA7.7: Manejar equipos móviles básicos de trabajo con distintos tipos de cargas de mercancías y productos, según las normas y señales de circulación, de seguridad y de salud, de forma que la expedición y traslado del pedido sean seguros y estables.	CE7.7.1 Identificar las funciones de los distintos equipos de trabajo móvil, utilizados para el desplazamiento de productos en la superficie comercial y el reparto a domicilio o de proximidad. CE7.7.2 Identificar las normas específicas de seguridad para la prevención de riesgos y fatigas en la conducción con equipos de trabajo móviles de mercancías y productos, según su naturaleza y características. CE7.7.3 Valorar la aplicación de las recomendaciones y normas de higiene postural en la realización de operaciones de manipulación y movimiento de cargas con transpalés y carretillas de mano. CE7.7.4 Identificar los elementos y dispositivos de seguridad en el movimiento y utilización de equipos de trabajo móvil: marcha atrás, giros u otras maniobras CE7.7.5 Diferenciar las distintas maniobras: circulación, virajes, giros, paradas, maniobras, estacionamiento u otras, que se realizan manejando equipos de trabajo móvil sencillos. CE7.7.6 Reconocer los símbolos normalizados y las señales luminosas y acústicas, que pueden llevar los transpalés y carretillas de mano, u otros equipos móviles; relacionarlos con su tipología y localización. CE7.7.7 Utilizar la señalización en las operaciones y movimientos en la superficie comercial, según la normativa de seguridad y salud.
RA7.8: Aplicar procedimientos de verificación y mantenimiento de primer nivel del funcionamiento de los equipos de trabajo móvil, a fin de	CE7.8.1 Identificar los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación de un transpalé, así como los indicadores de nivel de carga de batería, entre otros. CE7.8.2 Interpretar, en las instrucciones del manual de mantenimiento, las operaciones que corresponden a un nivel de mantenimiento y conservación básico. CE7.8.3 Valorar el cuidado y mantenimiento de los equipos de trabajo como elementos de ayuda para la realización de su actividad profesional.

garantizar su uso y conservación.	CE7.8.4 Caracterizar los pasos de verificación del estado de un transpalé antes de hacer uso del mismo, y comprobar al menos el funcionamiento de los siguientes sistemas: - Elevación y descenso de la horquilla. - Sistema de frenado y circuito hidráulico. - Rodamiento y deslizamiento de las ruedas. CE7.8.5 Identificar las anomalías que afectan la conducción o manipulación segura del transpalé o equipo de trabajo móvil, y ocasionan la inmovilización del mismo.
RA7.9: Realizar operaciones de venta de productos a clientes(as) o consumidores(as), con la debida supervisión y en un establecimiento o superficie comercial o en venta <i>on line</i>.	CE7.9.1 Atiende, en presencia o por vía telemática, al cliente o consumidor respecto al producto solicitado, de forma cortés y amable y según el argumentario de ventas y los protocolos establecidos por el establecimiento. CE7.9.2 Informa al cliente o clienta sobre las características, utilidades, funcionamiento, precio, ofertas, unidades, tamaño y garantía de los productos requeridos. CE7.9.3 Empaqueta, de forma correcta y con buena presentación, el producto adquirido por el cliente. CE7.9.4 Informa al(a la) cliente(a) de las formas de pago del producto, en efectivo o con tarjeta a plazos u otro tipo. CE7.9.5 Expide el recibo o factura con el importe correcto, para realizar el cobro del producto al cliente o clienta en el establecimiento.

MODULOS COMUNES

MÓDULO : OFIMÁTICA BÁSICA

Nivel: 2

Código: MF_001_2

Duración: 135 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Comprobar el funcionamiento del equipo informático garantizando su operatividad y tomando en cuenta los procedimientos para facilitar el buen funcionamiento del equipo.	CE1.1 Describir el hardware del equipo informático señalando funciones básicas. CE1.2 Explicar la diferencia entre software y hardware, tomando en cuenta las características de cada uno. CE1.3 Describir software, y distinguir entre software de sistema y software de aplicación. CE1.4 Utilizar las aplicaciones fundamentales proporcionadas por el sistema operativo, configurando las opciones básicas del entorno de trabajo. CE1.5 Distinguir los periféricos que forman parte del computador. CE1.6 Realizar correctamente las tareas de conexión y desconexión y utilizar correctamente los periféricos de uso frecuente. CE1.7 Distinguir las partes de la interfaz de sistema operativo, así como su utilidad. CE1.8 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, del que se dispone de la documentación básica, manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado: - Poner en marcha el equipamiento informático disponible. - Identificar mediante un examen del equipamiento informático, sus funciones, el sistema operativo y los componentes de ese sistema operativo. CE1.9 Identificar las herramientas de los programas antivirus y cortafuegos. CE1.10 Explicar la distinción de las diferentes barras pertenecientes al sistema operativo, atendiendo sus características. CE1.11 Ante un supuesto práctico, debidamente caracterizado: - Utilizar las funciones del sistema operativo. - Manipular las herramientas del sistema operativo siguiendo como parámetro el uso correcto. - Realizar las diferentes configuraciones de los periféricos del equipo informático, atendiendo las características de sus funcionalidades.
RA2: Elaborar documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesadores de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información	CE2.1 En un caso práctico, en la preparación de documentos: - Organizar los elementos y espacios de trabajo. - Mantener la posición corporal correcta. - Identificar la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico. - Precisar las funciones de puesta en marcha del terminal informático. - Emplear coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las

requerida en los plazos y forma establecidos, tomando en cuenta la postura correcta.	teclas de signos y puntuación. - Utilizar el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y en tablas sencillas. - Controlar la velocidad —mínimo 200 p.p.m.— y la precisión —una falta por minuto como máximo— con la ayuda de un programa informático. - Aplicar las normas de presentación de los distintos documentos de texto. - Localizar y corregir los errores ortográficos. CE2.2 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición, y describir sus características y utilidades. CE2.3 Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación —o documentos en blanco— para generar plantillas de otros documentos como informes, cartas, oficios, saludos, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros. CE2.4 Explicar la importancia de los efectos que el color y formato adecuados causan a partir de distintos documentos y parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos. CE2.5 Ante un supuesto práctico debidamente determinado, elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos: - Utilizar la aplicación o el entorno que permita y garantice la integración de textos, tablas, gráficos e imágenes. - Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como los manuales de ayuda disponibles. - Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad —siempre que sea posible, necesario y aconsejable—, con el objeto de evitar errores de transcripción. - Corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación, como corrector ortográfico, buscar y reemplazar u otra. - Aplicar las utilidades de formato al texto, de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso. - Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando los asistentes o utilidades disponibles y logrando la agilidad de lectura. CE2.6 Añadir encabezados, pies de página, numeración, saltos u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y establecer las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.
RA3: Operar con hojas de cálculo con habilidad,	CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.

utilizando las funciones habituales en las actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como presentación en gráficos.	CE3.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo, siguiendo parámetros establecidos. CE1.3. En casos prácticos de confección de documentación en hojas de cálculo: - Crear hojas de cálculo, agruparlas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados, localizados y con el formato preciso para la utilización del documento. - Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen, previendo facilitar su tratamiento posterior. - Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados; comprobar su funcionamiento y el resultado que se prevé. - Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento, en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad que se va a desarrollar o al documento que se va a presentar. - Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas. CE3.4 Elaborar hojas de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.
RA4: Elaborar presentaciones de forma eficaz, utilizando aplicaciones informáticas y siguiendo las instrucciones recibidas, con el objetivo de reflejar la información requerida.	CE4.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se muestre de forma clara y persuasiva, a partir de distintas exposiciones de carácter profesional de organizaciones tipo. CE4.2 Advertir sobre la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos. CE4.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos y la forma establecida de entrega. CE4.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo: - Seleccionar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final. - Elegir los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso: sobre el monitor, en red, en diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencias u otros soportes. - Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario. CE4.5 Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la presentación, que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
RA5: Utilizar aplicaciones	CE5.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las

de correo electrónico con el propósito de comunicarse de una manera eficaz, siguiendo normativas y procedimientos establecidos.	aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas; y distinguir su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información. CE5.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico; y describir las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos u otros elementos. CE5.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación, a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula. Ante un supuesto práctico, en el que se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización: - Abrir la aplicación de correo electrónico. - Identificar el o los emisores y emisoras y el contenido en la recepción de correspondencia. - Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia. - Insertar el o los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia. - Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información que se desea transmitir. - Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico. - Distribuir la información a todos los implicados, asegurando la recepción de la misma. CE5.4 Ante un supuesto práctico, en el que se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo: - Registrar la entrada y salida de toda la información, cumpliendo las normas y procedimientos que se proponen. - Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico. - Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas facilitadas de economía y de impacto medioambiental. - Guardar la correspondencia de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas. - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación, que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos. CE5.5 Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
---	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<i>Software</i> Sistemas de aplicación. Sistemas operativos	Utilización del entorno del sistema Operativo. Utilización de la barra de tareas.	Valoración de la importancia social del software.

- Tipos. - Versiones. - Entorno. - Escritorio. Barras - Tipos. Ventanas - Componentes. Panel de control Accesorios del sistema operativo Recursos del sistema operativo Herramientas del sistema operativo Comandos del sistema operativo - Uso.	Manipulación de ventanas. Configuración los dispositivos del panel de control. Manipulación de los accesorios del sistema operativo. Utilización de las unidades de discos. Desfragmentación, reparación y realización de respaldo de disco. Manipulación de los comandos más comunes del sistema operativo.	Toma de conciencia de las implicaciones de licencias y derechos de autor en el uso de herramientas de programación. Valoración de la importancia que tiene en un sistema informático la integridad y seguridad de los datos. Valoración de los instrumentos en la recopilación de información. Higiene y limpieza en la entrega de los trabajos. Compromiso con los plazos establecidos (previstos) en la ejecución de una tarea. Valoración de la importancia de una buena presentación. Apuesta clara por valores como la sostenibilidad y la ecología a la hora de utilizar los recursos. Valoración de la importancia de mantener las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos. Valoración del efecto negativo de un texto con errores. Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y
Procesadores de palabras (textos) - Versiones. - Utilidades. Barra en procesadores de palabras (textos) - Tipos. - Generalidades. Formato - Fuente, estilo, tamaño. - Color. - Subrayado. - Párrafo - Márgenes. Bordes y sombreados Numeración y viñetas Tabulaciones - Tipos. Encabezados y pies de página Numeración de páginas - Tipos. Bordes de página Columnas - Tipos. - Tablas. Sobres y etiquetas Imágenes y autoformas - Plantillas.	Creación de documentos. Edición de documentos. Aplicación de formato de documentos. Creación de tablas, dibujos y objetos en un documento. Realización de combinación de documentos: carta modelo, lista de correspondencia, campos de combinación y ficha de datos. Creación de hipervínculos con documentos. Archivo de documentos en diferentes versiones. Realización de corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación. Configuración de página en función del tipo de documento por desarrollar, utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión. Impresión de documentos elaborados en distintos formatos de papel, así como de soportes como sobres y etiquetas. Creación de sobres y etiquetas individuales, así como de sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo. Inserción de imágenes y	

	autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo. Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla. Configuración de página. Márgenes, orientación de página, tamaño de papel, diseño de página, uso de la regla para cambiar márgenes. Creación de columnas con distintos estilos. Aplicación de columnas en distintos espacios dentro del documento. Inserción de notas al pie y al final. Inserción de saltos de página y de sección. Inserción de columnas periodísticas. Inserción o creación de tablas en un documento. Edición dentro de una tabla. Movimiento dentro de una tabla. Selección de celdas, filas, columnas, tablas. Modificación del tamaño de filas y columnas. Modificación de los márgenes de las celdas. Aplicación de formato a una tabla: bordes, sombreado, autoformato. Realización de cambios en la estructura de una tabla: insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas. Alineación vertical del texto de una celda, cambio de la dirección del texto, conversión del texto en tabla y de tabla en texto, ordenamiento de una tabla, introducción de fórmulas y fila de encabezados. Numeración automática de las páginas de un determinado documento. Eliminación de la numeración. Cambios de formato del número	otras herramientas de planificación del trabajo. Interés en la adopción de medidas de prevención en el puesto de trabajo, evitando períodos demasiado largos ante el terminal y desarrollando periódicamente ejercicios de relajación. Interés por documentar con comentarios los procesos dificultosos. Claridad y simplificación en el proceso de establecimiento de fórmulas. Metodología adecuada a la hora de archivar la documentación. Respeto por el copywrigth de imágenes y vídeos usados en las presentaciones. Valoración de las licencias de programas similares. Valoración de la expresión oral en una presentación. Valoración de las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información. Rechazo al envío de mensajes que no respeten las normas ortográficas o gramaticales.
--	---	---

	de páginas. Selección del idioma. Corrección mientras se escribe; y, una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho). Corrección gramatical (desde menú herramientas). Opciones de ortografía y gramática. Uso del diccionario personalizado, autocorrección, sinónimos, traductor. Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico. Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos. Creación de sobres y etiquetas. Opciones de configuración. Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico. Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo. Creación, archivo y modificación de plantillas de documentos. Inserción de comentarios. Control de cambios de un documento. Comparación de documentos. Protección de todo o parte de un documento.	
Hojas de cálculo - Versiones. - Utilidades. - Tipos de datos. Fórmulas Funciones Gráficos - Tipos. Imágenes - Autoformas. - Textos artísticos.	Utilización de los íconos de las diferentes barras. Creación de hojas de cálculo. Edición de hojas de cálculo. Aplicación de formato a hojas de cálculo. Selección de la hoja de cálculo. Edición del contenido de una celda. Borrado del contenido de una celda o rango de celdas. Uso del corrector ortográfico. Uso de las utilidades de búsqueda	

	y reemplazo. Inserción y eliminación de hojas de cálculo. Utilización de fórmulas en hojas de cálculo. Creación de gráficos usando datos. Utilización de tipos de funciones. Aplicación de filtros de datos. Creación de un nuevo libro. Manipulación para abrir un libro ya existente. Archivo de los cambios realizados en un libro. Creación de un duplicado de un libro. Realización de cierre de un libro. Inserción de comentarios. Control de cambios de la hoja de cálculo. Protección de una hoja de cálculo. Protección de un libro. Compartimiento de libros. Uso de plantillas. Realización de formato en la impresión de hojas de cálculo.	
Hojas de presentaciones - Versiones. - Utilidades. Formato de párrafos Alineación. Listas numeradas. - Viñetas. - Estilos. Tablas Dibujos - Imágenes prediseñadas - Gráficos - Diagramas WordArt o texto artístico - Formato de objetos. - Rellenos. - Líneas. - Efectos de sombra o 3D.	Utilización de los íconos de las diferentes barras. Elaboración de diapositivas. Realización de formato de hojas de presentación. Inclusión de textos en hojas de presentación. Creación de dibujos. Uso de plantillas de estilos. Combinación de colores, fondos de diapositivas, patrones. Impresión de diapositivas en diferentes soportes. Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas. Realización de adición de objetos de dibujo, autoformas, formatos de objetos de dibujo. Aplicación de animación a las diapositivas. Utilización de la galería multimedia: inclusión de sonidos,	

	inserción de clips de vídeo, interacción e inserción de hipervínculos.	
Internet - Origen y evolución. Acceso a Internet - Proveedores. - Tipos. - Software. Normativa Niveles de seguridad Correo electrónico - Términos.	Utilización de navegadores. Manipulación de los menús contextuales. Utilización y configuración de correo electrónico como intercambio de información.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos, capacidades y competencias del estudiante sobre las herramientas ofimáticas.
- Explicación previa en relación con software y hardware en el funcionamiento y uso del computador.
- Realización de prácticas sencillas en grupos reducidos, en la configuración de dispositivos internos y externos en los equipos de cómputos.
- Utilización de procesadores de textos para la preparación de documentos sencillos.
- Realización de prácticas en el laboratorio de informática y/o taller de cómputos mediante procesos establecidos, operando con hojas de cálculos y elaborando hojas de presentaciones de forma eficaz.
- Utilización del internet como herramienta de trabajo, tanto para la operacionalización efectiva como para la comunicación eficaz.

MÓDULO: APRENDER A EMPRENDER

Nivel: 2

Código: MF_003_2

Duración: 60 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Desarrollar las capacidades relacionadas a la iniciativa emprendedora, tomando en cuenta los requerimientos del mundo laboral y de las actividades empresariales.	CE1.1 Describir los factores que deben ser tomados en cuenta para desarrollar un emprendimiento. CE1.2 Definir las principales habilidades humanas, sociales, técnicas y directivas que debe tener el perfil del emprendedor o emprendedora. CE1.3 Especificar la importancia de la creatividad, la iniciativa y la buena actitud en el trabajo. CE1.4 Valorar el riesgo como una oportunidad en el emprendimiento. CE1.5 Identificar los elementos que hacen posible el éxito de un emprendimiento. CE1.6 A partir de un caso práctico, en el que se necesita implementar un pequeño negocio o microempresa: - Identificar cualidades y habilidades emprendedoras propias.

	- Citar ventajas y desventajas de ser empleado(a) y ser empresario(a). - Definir un plan de vida básico. - Identificar instituciones que apoyan el desarrollo de pequeños emprendimientos. - Reconocer el riesgo como una oportunidad en el emprendimiento. - Describir aspectos básicos que deben ser tomados en cuenta para la implementación del pequeño negocio o microempresa.
RA2: Explorar una idea de negocio realizable.	CE2.1 Indicar las fuentes de donde nacen las ideas de negocio. CE2.2 Identificar ideas de pequeño negocio o microempresa, tomando en cuenta valores éticos y el bien social. CE2.3 Citar técnicas para la selección de ideas de negocio. CE2.4 Clasificar los diferentes tipos de empresa según los diferentes criterios establecidos. CE2.5 Identificar la estructura adecuada para un pequeño negocio o microempresa. CE2.6 Citar las obligaciones laborales que se contraen cuando se contrata un personal. CE2.7 Describir la responsabilidad social de la empresa y su importancia para la comunidad. CE2.8 Reconocer fuentes de financiamiento disponibles para las MIPYMES. CE2.9 En un supuesto práctico, de implementación de un emprendimiento: - Aplicar técnicas para seleccionar la idea de negocio. - Definir las características de la idea de negocio: actividad económica, producto o servicio, objetivos. - Identificar los valores éticos y morales que guiarán a la empresa. - Esquematizar la estructura organizativa del pequeño negocio o microempresa. - Describir el proceso de compras, de ventas y de atención al cliente. - Detallar reglas de higiene, calidad y seguridad que se aplicarán en el pequeño negocio o microempresa. - Idear la ubicación y espacio físico adecuado, distribución y ambientación, conforme al tipo y naturaleza del negocio y al presupuesto disponible. Documentar la información y guardar en portafolio. - Explicar información básica del mercado: el producto o servicio, precio, promoción, plaza, clientes, competencia, proveedores, entorno. - Justificar la viabilidad de la idea. - Indicar fuentes de financiamiento más convenientes. - Documentar la información, presentarla con claridad en hoja papel bond y guardarla en portafolio.
RA3: Aplicar técnicas relacionadas con el mercadeo de una microempresa.	CE3.1 Explicar los elementos básicos del mercadeo y su importancia. CE3.2 Definir los objetivos de venta del pequeño negocio o microempresa. CE3.3 Describir los cuatro (4) elementos básicos del mercado. CE3.4 Explicar diferentes técnicas de mercadeo de un pequeño negocio, especificando cuáles son las más y las menos usadas. CE3.5 En un supuesto práctico en el que se necesita precisar la estrategia de mercadeo de un pequeño negocio o microempresa: - Definir objetivos del mercadeo.

	- Describir de manera detallada el producto o servicio que se venderá. - Identificar los posibles clientes del pequeño negocio o microempresa. - Hacer lista de proveedores del sector. - Indagar información básica de otros negocios semejantes: quiénes son, dónde están, fortalezas y debilidades. - Identificar las ventajas competitivas, fortalezas y debilidades del pequeño negocio. - Aplicar estrategias de mercado, especificando: - o Cómo va a dar a conocer el producto y/o servicio. - o Cuáles factores va a tomar en cuenta para fijar precios. - o Cuáles estrategias va a utilizar para cerrar ventas. - o Qué hacer para fidelizar a los clientes. - o Cuáles canales de distribución va a utilizar. - Documentar la información y guardar en portafolio.
RA4: Aplicar acciones de gestión administrativa y financiera de un pequeño negocio o microempresa.	CE4.1 Identificar las obligaciones contables y los impuestos que se derivan de la actividad empresarial. CE4.2 Explicar conceptos básicos de contabilidad. CE4.3 Identificar las diferencias entre inversión, gasto y pago; y entre ingreso y cobro. CE4.4 Definir costo de inversión y de producción. CE4.5 En un supuesto práctico, en el que se pretende definir el proceso de gestión administrativa y financiera de un pequeño negocio o microempresa: - Preparar un archivo documental para guardar todo documento (entradas y salidas). - Aplicar los procedimientos para tramitar la solicitud de un préstamo. - Expresar las obligaciones contables y fiscales a las que está sujeto el pequeño negocio o microempresa. - Determinar recursos mínimos de inversión inicial (materiales, mobiliarios, equipos, efectivo). - Determinar cuánto necesita para la producción. - Realizar presupuesto básico, indicando el flujo de ingresos y gastos mensuales y beneficios esperados) - Organizar la información de manera creativa y guardarla en portafolio.
RA5: Precisar los procedimientos para la constitución legal del pequeño negocio o microempresa, de acuerdo con la legislación vigente.	CE5.1 Identificar las maneras posibles de crear un negocio. CE5.2 Explicar las diferentes formas jurídicas aplicables a pequeños negocios, identificando en cada caso, ventajas, desventajas y requisitos legales para su constitución. CE5.3 Puntualizar los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución y establecimiento de un pequeño negocio o microempresa, especificando los documentos requeridos, los organismos en los que se tramitan, el costo, la forma y el plazo indicados. CE5.4 Citar las instituciones involucradas en el proceso de constitución de una empresa. CE5.5 A partir de un supuesto práctico en el que se requiere participar en las actividades de constitución legal del pequeño negocio o microempresa de acuerdo con la legislación vigente:

	- Describir la actividad económica y objetivos de la empresa. - Decidir el nombre comercial y la forma jurídica adecuada. - Identificar las vías de asesoría externa para los trámites. - Describir los elementos de la imagen corporativa del pequeño negocio o microempresa. - Identificar los documentos constitutivos requeridos. - Participar en la elaboración de los documentos constitutivos. - Esquematizar detalladamente el proceso de los trámites legales para la constitución, especificando costo, duración de cada uno e institución responsable. - Documentar la información en papel bond y guardarla en el portafolio.
--	--

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Iniciativa emprendedora Cultura emprendedora y empleo - Generalidades. Importancia. - Perspectivas futuras. - Cultura emprendedora como necesidad social. Emprendedor(a) - Tipos. Cualidades. - Factores estimulantes. - Perfil. - Colaboración entre emprendedores y emprendedoras. Emprendimiento Tipos. Importancia. - ¿Cómo nace un emprendimiento? - El éxito de un emprendimiento. - Ventajas y desventajas. - Emprendimiento e innovación. - Riesgo y emprendimiento. Empresario(a) - Tipos - Ventajas y desventajas - Función Factores para tomar en cuenta al emprender	Relación entre la cultura emprendedora y empleo. Identificación de las cualidades y perfil del emprendedor o emprendedora. Relación entre el alcance personal, familiar y social de los emprendimientos. Discusión de las perspectivas futuras de los emprendimientos en la República Dominicana. Definición del plan de vida. Análisis de los factores clave del éxito de un emprendimiento.	Valoración del carácter emprendedor y la ética del emprendimiento. Valoración de la iniciativa, creatividad y responsabilidad como motores del emprendimiento. Valoración de la actitud emprendedora y la ética en la actividad productiva. Disposición al trabajo en equipo. Reconocimiento y valoración social hacia la empresa. Valoración de la ética empresarial. Énfasis en la evaluación de la viabilidad de la idea de negocio.
Ideas de negocio - Fuentes. - Características de una buena idea de negocio. - Técnicas para la selección de ideas de negocio.	Identificación de ideas de negocio en la actividad económica asociada: - A la familia profesional del título. - Al ámbito de actuación.	Disposición a la sociabilidad y al trabajo en equipo. Respeto a las normas y procedimientos.

Oportunidades de negocio - Fuentes. - Criterios de selección. - La innovación como fuente de oportunidades. La empresa y su entorno - Tipos. - Clasificación. - Responsabilidad social empresarial. Viabilidad de la idea de negocio - Importancia. - Criterios. - Aspectos fundamentales. Análisis FODA - Importancia. El plan de empresa - Importancia. - Aspectos relevantes. - Recomendaciones básicas para escribir y presentar un buen plan de empresa.	Aplicación de herramientas para la determinación de la idea de negocio. Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la idea seleccionada. Realización de ejercicios de innovación sobre la idea determinada. Participación en actividades elementales de estudio de viabilidad de la idea de negocio: - Identificación de instituciones que apoyan el desarrollo de emprendimientos. - Identificación de los recursos básicos de inversión inicial necesarios para la implantación de la idea, así como las fuentes de financiamiento más convenientes.	Valoración por la ética en el manejo de la información. Autoconfianza en la definición de las estrategias. Valoración de la formalidad en la organización. Respeto por la igualdad de género. Valoración de las disposiciones legales en la actividad comercial. Capacidad de análisis. Objetividad. Orientación a resultados.
Plan de mercadeo - Objetivos. - Importancia. - Funciones. El producto - Características. - Ciclo de vida. La promoción - Estrategia comercial. - Políticas de ventas. La competencia El consumidor	Determinación de las estrategias de mercado. Definición detallada del producto o servicio. Identificación de los posibles clientes, los proveedores, la competencia. Definición de políticas de precio y de distribución. Estrategias de publicidad. Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. Determinación del costo de la publicidad.	Valoración de la organización y el orden respecto a la documentación administrativa generada. Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales. Valoración de la responsabilidad social y la ética empresarial.
Aspectos de la organización - La organización. - Estructura. El personal - Funciones. - Políticas de incentivo y motivación. - Aspectos legales en la contratación de personal.	Decisiones organizacionales: - Imagen corporativa: nombre comercial, logo, marca, eslogan. - Definición de estructura organizativa. - Determinación de la forma de contratación del personal acorde con el	Valoración de la capacidad de asociarse para el desarrollo de la empresa. Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.

	proyecto. - Delimitación del espacio físico, determinando la ubicación, fachada, ambiente y decoración, el equipamiento y mobiliarios necesarios para el emprendimiento.	Seguridad en sí mismo en el contacto con la audiencia. Valoración por la organización y limpieza del entorno. Creatividad máxima en la organización de los espacios.
Gestión administrativa y financiera - Documentación administrativa. - Servicios bancarios para MIPYMES. - Importancia del ahorro. - Importancia del control de efectivo. - Cuenta corriente. - Cuenta de ahorros. - Logística de compraventa y alquiler de bienes inmuebles. - Contabilidad y cuaderno de anotaciones. Obligaciones fiscales - Impuestos que afectan la actividad de la empresa. - Calendario fiscal. - Educación financiera. - Fundamentos contables. - El patrimonio. - Los beneficios. - Fuentes de financiamiento. - Ayudas y subvenciones a las MIPYMES. El costo del producto o servicio - Tipos. - Gastos operacionales. Presupuesto La inversión - Gasto de pre-inversión. - Inversión inicial. - Gasto de operaciones.	Preparación de archivo documental. Gestión de servicios bancarios. Proceso de liquidación de impuestos. Definición de logística de compra y venta. Definición del patrimonio inicial del pequeño negocio o microempresa. Distribución de la inversión. Gestión de financiamiento. Cotizaciones de los activos, de materia prima y/o productos. Estimación del costo. Estimación de ventas. Estimación de entrada y salida de dinero. Estimación de resultados o beneficios.	
Constitución de pequeño negocio o microempresa en R.D. - Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial. - Importancia. - Ventajas. - Formas jurídicas.	Ilustración del proceso de trámites oficiales. Elaboración de documentos: estatutos, registros mercantiles, asamblea constitutiva, acta de asamblea, certificados de aportes y otros.	

- Tipos y requisitos - Lo que debe saber antes de constituir la empresa. - Documentos constitutivos. - Trámites oficiales. - Licencias y permisos. - Instituciones facultadas. - La asesoría y capacitación continua. • Importancia. • Áreas importantes de capacitación.	Ilustración del proceso de registro de nombre e imagen corporativa, solicitud de licencias y permisos y pago de impuestos.	
Técnicas para la presentación del emprendimiento - La dicción. - El lenguaje corporal. - La empatía.	Preparación de la presentación mediante técnica expositiva. Ejecución de la exposición.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos, capacidades y competencias sobre la actividad empresarial y la cultura emprendedora.
- Explicaciones dirigidas, relacionadas con la iniciativa emprendedora y los fundamentos del marketing orientado a pequeños negocios o microempresas.
- Desarrollo de aprendizaje significativo mediante la realización de debates, lluvia de ideas, sobre factores claves del éxito empresarial y la organización de un pequeño negocio o micro empresa.
- Utilización de internet como herramienta de comunicación y para la búsqueda de información y realización de cine foro con videos de motivación y crecimiento personal.
- Estudio de caso, reflexionando sobre un hecho relacionado con los factores claves del éxito o el fracaso empresarial, planteando posibles alternativas de soluciones.
- Organización de grupos de trabajo para el desarrollo de actividades en las que los alumnos trabajan en equipo y todos son responsables de un rol o una actividad para lograr determinados resultados comunes.
- Preparación de un portafolio en el que los estudiantes van recopilando las memorias escritas de los aspectos del plan de empresa (estudio de viabilidad, planes de: marketing, organización y financiero)
- Retroalimentación positiva en cada sección de clase, en la que se evalúa el aprendizaje de los estudiantes.

MÓDULO: ORIENTACIÓN LABORAL

Nivel: 2_ Técnico Básico

Código: MF_005_2

Duración: 90 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Conocer los derechos y cumplir las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.	CE1.1 Identificar los conceptos básicos del derecho del trabajo. CE1.2 Identificar los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empleadores(as) y trabajadores(as): OIT, MT, empresas, sindicatos. CE1.3 Identificar los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral. CE1.4. Clasificar los tipos de contratos según su naturaleza. CE1.5 Identificar las principales causas de la terminación del contrato de trabajo.
RA2: Identificar la cobertura del Sistema Dominicano de Seguridad Social y las distintas clases de prestaciones.	CE2.1 Identificar las principales características del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). CE2.2 Valorar el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. CE2.3 Identificar las prestaciones que cubre el Sistema Dominicano de Seguridad Social. CE2.4 Identificar las obligaciones del empleador o empleadora y el trabajador o trabajadora dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
RA3: Reconocer un sistema de gestión de seguridad y salud de una empresa u organización, e identificar las responsabilidades de los agentes implicados.	CE3.1 Identificar la legislación y los organismos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. CE3.2 Identificar los elementos del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. CE3.3 Identificar las obligaciones del empleador o empleadora y del trabajador o trabajadora en materia de seguridad y salud en el trabajo. CE3.4 Explicar los factores de riesgo laboral en el ambiente de trabajo, relacionados con el perfil profesional. CE3.5 Uso de las herramientas y equipos de prevención de accidentes laborales.
RA4: Aplicar las técnicas de comunicación para recibir y transmitir instrucciones e informaciones dentro del ambiente laboral.	CE4.1 Identificar las técnicas y elementos de un proceso de comunicación. CE4.2 Clasificar las etapas del proceso de comunicación. CE4.3 Identificar las barreras e interferencias que dificultan la comunicación dentro del ámbito laboral. CE4.4 Identificar los factores para manipular los datos de la percepción. CE4.5 En un supuesto práctico de recepción de instrucciones distinguir: - Objetivo fundamental de la instrucción; - el grado de autonomía para su realización; - los resultados que se deben obtener; - las personas a las que se debe informar; - qué, cómo y cuándo se debe controlar el cumplimiento de la instrucción. CE4.6 Recibir y Transmitir la ejecución práctica de ciertas tareas, operaciones o movimientos comprobando la eficacia de la comunicación.

RA5: Contribuir a la resolución de conflictos que se originen en el ámbito laboral.	CE5.1 Identificar los tipos y sus fuentes de conflicto en el trabajo. CE5.2 Determinar las técnicas para la resolución pacífica de conflictos. CE5.3 Explicar las diferentes posturas e intereses que pueden existir entre los trabajadores y la dirección de una organización.
RA6: Aplicar las estrategias del trabajo en equipo, y valorar su eficacia y eficiencia para el logro de los objetivos de la organización.	CE6.1 Valorar las ventajas del trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el título. CE6.2 Identificar las características del equipo de trabajo eficaz. CE6.3 Identificar los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo. CE6.4 Valorar la existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.
RA7: Analizar las oportunidades de empleo y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.	CE7.1 Valorar la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo. CE7.2 Identificar los itinerarios formativos profesionales relacionados con el perfil. CE7.3 Identificar las principales fuentes de empleo y de inserción laboral relacionadas con el título. CE7.4 Identificar alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
RA8: Aplicar las técnicas de búsqueda de empleo.	CE8.1 Determinar las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo: Internet, redes sociales, entrevistas, prensa, bolsas de empleo, visitas a las Oficinas Territoriales de Empleo (OTE), etc. CE8.2 Elaborar su currículum vitae y prepararse para asistir a una entrevista de trabajo. CE8.3 Identificar los elementos clave para una entrevista de trabajo. CE8.4 En un supuesto práctico correspondiente a la entrevista de trabajo, cumplir con los siguientes requisitos: - Preparar el currículum y sus anexos - Carta de presentación - Aspectos personales - Objetivos profesionales claros - Comunicación verbal, no verbal y escrita - Puntualidad y vestimenta adecuada - Manejo de información sobre el puesto solicitado

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
El contrato de trabajo - Código de Trabajo. - Elementos del contrato. - Tipos de contratos de trabajo. Características más importantes. - Jornada laboral. Características de los tipos de jornada.	Interpretación de los puntos clave presentes en un contrato de trabajo. Manejo de los requisitos y elementos que caracterizan a los contratos. Manejo de las garantías salariales y prestaciones laborales a las que	Valoración de la necesidad de la regulación laboral. Respeto hacia las normas del trabajo. Interés por conocer las normas que se aplican en

- Definición de los derechos, deberes y protección a la mujer, presentes en el Código de Trabajo.	tiene derecho el trabajador. Conocimiento del salario mínimo sectorial.	las relaciones laborales de su sector de actividad profesional.
Sistema Dominicano de Seguridad Social - Campo de aplicación. - Estructura. - Régimen. - Entidades gestoras y colaboradoras. - Obligaciones. - Acción protectora. - Clases y requisitos de las prestaciones.	Determinación de las principales obligaciones de empleadores(as) y trabajadores(as) en materia de Seguridad Social, afiliación y cotización. Identificación de la importancia del sistema general de la Seguridad Social. Conocimiento de los diferentes sub-sistemas de la Seguridad Social: contributivo, subsidiado y contributivo –subsidiado.	Reconocimiento de los cauces legales previstos como vía para resolver conflictos laborales. Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores o trabajadoras, especialmente en los colectivos más desprotegidos.
Seguridad, salud e higiene en el trabajo - Riesgo profesional. - Medidas de prevención y protección. - Planes de emergencia y de evacuación. - Primeros auxilios. - Leyes que aplican al sector, reglamentos y normativas. - Equipo de protección personal (EPP) - Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional	Prevención de riesgos ligados a las: - Condiciones de seguridad. - Condiciones ambientales. - Condiciones ergonómicas y psicosociales. Relación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. Medidas de prevención y protección individual y colectiva. Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.	Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y la ciudadanía. Rechazo hacia las conductas fraudulentas tanto en cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.
Comunicación en la empresa - Técnicas de comunicación. - Tipos de comunicación. - Etapas de un proceso de comunicación. - Redes de comunicación, canales y medios. - Dificultades y barreras en la comunicación. - Información.	Producción de documento en los cuales se contenga las tareas asignadas a los miembros de un equipo. Identificación de las principales técnicas, tipos y etapas de un proceso de comunicación. Descripción de las dificultades y barreras que puedan surgir en el proceso de comunicación. Uso de las redes de comunicación, canales y medios.	Valoración de la prevención en salud y la higiene en el trabajo. Valoración de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad. Valoración de la relación entre trabajo y salud.

Resolución de conflictos y toma de decisión - Conflicto: definición, característica, fuentes y etapas del conflicto. - Técnicas para identificar los distintos tipos de conflictos. - Proceso para la resolución de un conflicto: mediación, conciliación y arbitraje. - Métodos para la toma de decisión en un grupo: consenso, mayoría.	Identificación de la aparición de conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.	Interés en la adopción de medidas de prevención. Valoración de la formación preventiva en la empresa. Compromiso con la higiene y la salud en el trabajo. Valoración de la comunicación como factor clave del trabajo en equipo.
Trabajo en equipo - Trabajo en equipo: concepto, características. - Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan.	Formación de los equipos de trabajo. Descripción de una organización como equipo de personas. Identificación de los posibles roles de sus integrantes en el equipo de trabajo.	Actitud participativa en la resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo.
Proceso de inserción laboral y aprendizaje a lo largo de la vida - Oportunidades de empleo. - Toma de decisión. - Oportunidades de aprendizaje y empleo.	Identificación de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional. Búsqueda a través de itinerarios formativos relacionados con el título. Definición del sector profesional del título. Planificación de la propia carrera: establecimiento de objetivos laborales a mediano y largo plazo compatibles con necesidades y preferencias. Formulación de objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada. Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.	Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos. Valoración del aporte de las personas en la consecución de los objetivos empresariales. Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización. Valoración de la comunicación como factor clave del trabajo en equipo. Valoración de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y el desarrollo profesional.
Técnicas de búsqueda de empleo - Técnicas e instrumento de	Cumplimiento de los documentos necesarios para la inserción laboral:	

búsqueda de empleo. - Carta de presentación y currículum vitae. - Elementos clave para una entrevista de trabajo.	carta de presentación, currículum vitae, anexos, etc. Realización de test para selección de personal y entrevistas simuladas. Manejo de información sobre el puesto solicitado. Búsqueda de empleo de manera eficaz utilizando los mecanismos existentes para tales fines: bolsas electrónicas de empleo como www.empleateya.net , anuncios en medios de comunicación, etc.	Identificación del itinerario formativo y profesional más adecuado de acuerdo con el perfil y expectativas. Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional. Respeto hacia las normas y reglamentos del trabajo. Responsabilidad respecto a funciones y normas. Compromiso con la higiene y la seguridad. Orden en el trabajo y su espacio laboral. Honradez e integridad en todos los actos en la empresa. Disciplina en el cumplimiento de las responsabilidades y horario. Tolerancia y respeto hacia los compañeros de trabajo y superiores.
---	--	---

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos y actividades de motivación al aprendizaje relacionadas con las competencias que el joven pueda presentar en el tema de formación y orientación laboral.
- Transmisión de conocimientos a través de socialización, debates, actividades de descubrimientos de temas relacionados al ambiente laboral.
- Resolución de ejercicios y problemas donde se ponga en práctica los conocimientos adquiridos para la resolución de situaciones laborales, como serían el recibir y transmitir instrucciones, la

- resolución de algún conflicto, trabajo en equipo entre otras.
- Utilización de material audiovisual con la asistencia del computador donde se exponga al estudiante a través de videos, presentaciones, internet, plataformas, entre otras, las diferentes técnicas relacionadas con la búsqueda de información relativa al tema laboral.
 - Aprendizaje individual y cooperativo donde el estudiante pone de manifiesto las competencias blandas (habilidades sociales) y aquellas relacionadas al ambiente laboral.
 - Aprendizaje mediante evaluación donde se pone de manifiesto lo aprendido en el transcurso del módulo.

4. PERFIL DEL (DE LA) DOCENTE DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

Requisitos para el ejercicio de la función docente:

1. Poseer los conocimientos y competencias requeridos para el ejercicio de la función docente, acreditados mediante los mecanismos de selección que en cada caso se establezcan, asegurando el principio de igualdad en el acceso a la función docente.
 - a. Para los módulos asociados a unidades de competencia: poseer un grado académico de Licenciado en el área de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales.
 - b. Para los módulos comunes:
 - Módulo de Ofimática Básica: poseer un grado académico de Licenciado en el área de conocimiento de Tecnologías de la Información y Comunicación.
 - Módulo de Orientación Laboral: poseer un grado académico de Licenciado en el área de conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales o Humanidades.
 - Módulo de Aprender a Emprender: poseer un grado académico de Licenciado en el área del conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales o de Humanidades.
2. Poseer competencia pedagógica acreditada por el Ministerio de Educación (habilitación docente).
3. Sin ser un requisito imprescindible, para los módulos asociados a unidades de competencia, se valorará poseer experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el área de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales.

5. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 20 alumnos	Superficie m ² 30 alumnos
Aula polivalente	30	45
Taller de Mercadeo	40	90
Laboratorio de Informática	40	60

Módulo Formativo	MF1	MF2	MF3	MF4	MF5	MF6
Aula polivalente	X					X
Laboratorio de Informática	X	X	X	X		X
Taller de Mercadeo		X	X	X	X	

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	- Mesa y silla para el formador - Mesa y sillas para alumnos - Pizarra para escribir con rotulador - Material de aula
Laboratorio de informática	- 30 PCs instalados en red, con conexión a Internet para el alumnado. - Pc para el profesor. - Escáner. - Impresora. - Mobiliario de aula.

	- Cañón de proyección. - Pantalla de proyección. - Reproductor audiovisual. - Pizarra electrónica. - Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD. - Licencias de sistema operativo. - Licencia de uso de aplicaciones informáticas generales: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, cortafuegos, antivirus, compresores y edición de páginas web. - Licencias de uso de aplicaciones informáticas de gestión administrativa: paquetes integrados de gestión de personal, compraventa, contabilidad y almacén, entre otros. - Diccionarios profesionales de idiomas. - Licencias de uso de aplicaciones informáticas de gestión administrativa y de terminales punto de venta y de CRM, entre otros.
Taller de Mercadeo	- Equipo comercial básico. - Mobiliario comercial básico: lineales, estanterías, expositores, mostrador. - Elementos promocionales. Cartelística. <i>Stoppers</i>. - Material para cartelística y rotulación. - Material para empaquetados: papel, tijeras, <i>cutter</i>, cintas adhesivas, cajas, envoltorios, y otros. - Herramientas para montaje de mobiliario comercial. - Productos con etiquetas para su colocación en lineales. - Lector de códigos de productos. - Terminal de punto de venta. - Calculadoras. - Pizarra digital o para escribir con rotulador. - Mesa móvil ajustable en altura para equipos audiovisuales. - Armarios. - Impresoras con formato hasta A3. - Maqueta electrónica de simulación de almacén. - PLC para funcionamiento de maqueta. - Anaqueles móviles. - Pantalla de data para presentación de videos. - Proyector de multimedia.

Los diversos espacios formativos específicos identificados, así como las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial y de seguridad y salud en el trabajo vigente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los estudiantes.

El equipamiento (equipos, máquinas, etc.) dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento. La cantidad y características del equipamiento deberán estar en función del número de estudiantes matriculados y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos que se impartan en los referidos espacios.

El Ministerio de Educación velará para que las instalaciones y el equipamiento sean los adecuados en cantidad y características para el desarrollo de los módulos correspondientes y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

En el caso de que la formación se dirija a personas con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables a la infraestructura, para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Los equipamientos que se incluyan en cada espacio... (de enseñanza aprendizaje) han de ser los necesarios y suficientes para garantizar a los estudiantes la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza.

6. CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

Nombre	Cargo	Organización
Zobeida Sánchez	Directora General de Educación Secundaria	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
Mercedes María Matrilé Lajara	Directora de Educación Técnico Profesional	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
José del Carmen Canario	Director Departamental DC	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
Francisca M ^a Arbizu Echávarri	Asesora Internacional Experta en Reforma Curricular	Proyecto de Cooperación Delegada UE/AECID de Acciones Complementarias del PAPSE II
Sara Martín Mínguez	Coordinadora de Proyectos	Proyecto de Cooperación Delegada UE/AECID de Acciones Complementarias del PAPSE II

GRUPO DE TRABAJO DE LA FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

Nombre	Cargo	Organización
Responsables del Grupo de Trabajo		
Yanina Carbuccion	Coordinadora. Técnica Docente Nacional.	Ministerio de Educación de la República Dominicana, DETP
María Yudelka Alcántara Fajardo	Secretaria Técnica. Técnica Docente Nacional.	Ministerio de Educación de la República Dominicana, DETP
Joselyn Tatis	Técnica Docente Nacional	Ministerio de Educación de la República Dominicana, DETP
Dorabel Cordero	Técnica Docente Nacional	Ministerio de Educación de la República Dominicana, DETP
Teresa Alonso Asenjo	Experta Internacional en Administración y Comercio	Proyecto de Cooperación Delegada UE/AECID de Acciones Complementarias del PAPSE II
Expertos Tecnológicos y Formativos		
Nombre	Cargo	Organización
Franklin Arturo Fernández Jiménez	Socio Director de Fernández & Asociados	Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD)
Ramona Taveras	Analista de Nómina	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
Vianna Noelia Gómez González	Analista del Centro de Capacitación	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
Ivonne Jáquez	Gerente de Desarrollo Logístico	Induveca S.A., Grupo SID
Daniel Paredes	Coordinador de Operaciones OCCC BHC	Edeeste
Yeshica Deyanira Peguero	Encargada de División de Análisis de Mercado y Verificación de Publicidad	Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor (Proconsumidor)

Juan Bryan Monegro	Asesor de Mercadeo para las empresas Alta Copa, Agua Planeta Azul, Licorera Altagracia y Consultores y Asesores Especializados. Docente universitario.	Universidad Interamericana UNICA
Margary Ivelisse Lima Tapia	Administradora Local DGII Docente universitaria	Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Universidad Tecnológica, Universidad APEC, Instituto de Capacitación Tributaria INCAT, Universidad Autónoma Santo Domingo.
Yolanda Mateo	Directora Técnica	Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD)
Alberto Yoy Batista	Presidente	Together Servicies, S. R. L., Agentes Aduanales
Horacio Rafael Álvarez	Asesor Ejecutivo de CEI-RD	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD)
Máximo De León	Encargado del Área de Control de Inventarios	Mercacid
Roberto Velázquez	Encargado de la Unidad de Formación	MAPFRE BHD Seguros
Santa De León de Minaya	Docente universitaria	Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD), Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCAMAIMA)
Néstor Melenciano	Docente universitario	Universidad Interamericana UNICA
Rubén Batista	Maestro Técnico	Instituto Politécnico Fabio Amable Mota
Arelis Rijo	Maestra Técnica	Instituto Politécnico Fabio Amable Mota
Juan Santana	Maestro Técnico	Politécnico Lilian Bayona
Víctor Pascual Maríñez	Maestro Técnico	Politécnico Lilian Bayona

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LOS TÍTULOS DE LA FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

Nombre	Cargo	Organización
Yira Martínez	Analista del Departamento de Capacitación Laboral	Ministerio de Trabajo, Dirección General de Empleo
Dreny Lora	Analista de la Unidad de Emprendimiento	Ministerio de Trabajo
Ingrid Pérez	Técnica de Diseño Curricular en el Área de Comercio y Servicio	Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)
Dinorah Sánchez	Encargada del Departamento Técnico de Gestión de RR. HH.	Dirección General de Aduanas
Jorge Medrano	Gerente de Planificación y	Dirección General de Aduanas

	Desarrollo	
Yocaren Nivar	Directora de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Dirección General Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)
César A. Díaz	Encargado Administrativo y Financiero	Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)
Paola de Paula	Egresada	Politécnico Unión Panamericana
Ubaldo Guzmán	Director	Politécnico Profesor Juan Bosch
Erick Zapata	Egresado	Politécnico Profesor Juan Bosch
Eliany Montero	Egresada	Politécnico Profesor Juan Bosch
Ricardo Camilo	Coordinador del Área de Administración Pública y Tributaria	Instituto Técnico Simón Orozco
Elvira Arnaud	Proyecto Neo R.D.	Fundación Sur Futuro
Sara Martín Mínguez	Encargada de Proyectos	Proyecto de Cooperación Delegada UE/AECID de Acciones Complementarias del PAPSE II
Domingo Asencio	Director Docente de Educación de Adultos	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)