**MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

**SUBSECRETARÍA DE FUNDAMENTOS EDUCATIVOS**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE CURRÍCULO**

**BACHILLERATO TÉCNICO DE SERVICIOS**

**COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS**

**FIGURA PROFESIONAL**

**2019**

**ESPECIFICACIÓN DE COMPETENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPETENCIA GENERAL** | |
| Ejecutar operaciones de almacenamiento y expedición de mercaderías, desarrollo del proceso de venta de productos y/o servicios y la aplicación de técnicas de animación en el punto de venta, utilizando la normativa vigente y herramientas tecnológicas con eficiencia y responsabilidad social. | |
| **UNIDADES DE COMPETENCIA** | |
|  | **UC 1:** Realizar operaciones de almacenamiento y expedición de productos conservando y manteniendo el stock de inventarios.  **UC 2:** Realizaroperaciones de venta de productos y/o servicios de acuerdo a los canales de distribución, portafolio de clientes, cálculos mercantiles, técnicas de venta y generación de documentos comerciales.  **UC 3:** Realizar actividades de animación en el punto de venta estimulando al cliente a la compra del producto y/o servicio. |
| **ELEMENTOS DE COMPETENCIA** | |
| **UNIDAD DE COMPETENCIA 1:**  **Realizar operaciones de almacenamiento y expedición de productos conservando y manteniendo el stock de inventarios.** | |
| * 1. Efectuar la distribución interna del almacén y las operaciones de recepción para el aprovisionamiento de productos, aplicando la normativa de seguridad y salud laboral.   2. Controlar las entradas de aprovisionamiento de productos comprobando que se ajusten a las condiciones contratadas en los pedidos correspondientes.   3. Sugerir el aprovisionamiento para la reposición de productos de acuerdo a las existencias y criterios establecidos por la empresa.   4. Preparar las operaciones de expedición y distribución de productos de acuerdo a las condiciones establecidas por la empresa.   5. Supervisar en el ámbito de su competencia el funcionamiento del almacén conforme a los criterios establecidos y la normativa de seguridad y salud laboral. | |
| **UNIDAD DE COMPETENCIA 2:**  **Realizar operaciones de venta de productos y/o servicios de acuerdo a los canales de distribución, portafolio de clientes, cálculos mercantiles, técnicas de venta y generación de documentos comerciales.** | |
| 2.1. Coordinar con el responsable del departamento de ventas las actividades inherentes para la identificación del cliente potencial de acuerdo a los criterios y objetivos comerciales de la organización.  2.2. Aplicar las líneas propias de actuación comercial en la venta cumpliendo con el plan de acción definido por la empresa.  2.3. Atender al cliente en su demanda de productos y/o servicios asesorándole según las necesidades y características del requerimiento.  2.4. Lograr el cierre de la venta de modo que se promuevan las buenas relaciones comerciales presentes y futuras.  2.5. Realizar las operaciones de cobro utilizando los terminales de punto de venta (TPV) en los medios y términos de la empresa.  2.6. Resolver en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes según los criterios y procedimientos de la organización. | |
| **UNIDAD DE COMPETENCIA 3:**  **Realizar actividades de animación en el punto de venta estimulando al cliente a la compra del producto y/o servicio.** | |
| 3.1. Preparar los lineales de productos facilitando a los clientes la opción de compra.  3.2. Confeccionar la cartelística del establecimiento y ubica el etiquetado en los productos con la finalidad de que el cliente identifique las mercaderías requeridas de manera oportuna.  3.3. Calentar los puntos fríos incrementando el volumen de ventas.  3.4. Montar el escaparate previamente diseñado ajustándose a la imagen del establecimiento y a las normas específicas de seguridad. | |
| **DESARROLLO DE UNIDADES DE COMPETENCIA** | |
| **UNIDAD DE COMPETENCIA 1:**  **Realizar operaciones de almacenamiento y expedición de productos conservando y manteniendo el stock de inventarios.** | |
| **Elementos de competencia y criterios de realización** | |
| * 1. Efectuar la distribución interna del almacén y las operaciones de recepción para la expedición de productos aplicando la normativa de seguridad y salud laboral. * Verifica los espacios y condiciones del almacén. * Efectúa la recepción, manipulación y distribución interna de productos. * Coordina con el responsable del almacén el proceso logístico de los materiales, equipos y herramientas necesarias optimizando el tiempo, el espacio disponible, la rotación y el estado físico de los productos para su expedición. | |
| 1.2. Controlar las entradas de aprovisionamiento de productos comprobando que se ajusten a las condiciones contratadas en los pedidos correspondientes.   * Realiza la recepción del producto y detecta posibles defectos en la cantidad, fecha, caducidad y daños. * Informa al inmediato superior las novedades existentes en la recepción del producto. * Ubica los productos en el almacén de acuerdo a sus características. | |
| * 1. Sugerir el aprovisionamiento para la reposición de productos de acuerdo a las existencias y criterios establecidos por la empresa. * Registra las entradas y salidas de productos en las tarjetas Kardex en físico o. digital. * Realiza la rotación de los productos en el almacén de acuerdo al criterio de valoración establecido. * Verifica el stock de productos conforme a los registros. * Solicita al jefe de bodega realizar el pedido de aprovisionamiento de los productos que se encuentran fuera de stock. | |
| * 1. Preparar las operaciones de expedición y distribución de productos de acuerdo a las condiciones establecidas por la empresa. * Comprueba que la mercadería existente en el almacén cumpla las necesidades del pedido en cuanto a calidad y cantidad del mismo. * Prepara el pedido y embalaje del producto de acuerdo a sus características. * Verifica que la mercadería expedida vaya acompañada de la documentación necesaria y que los datos sean los correctos. * Selecciona el medio de transporte de acuerdo a las características del producto. * Verifica que la mercadería llegue a su destino en las condiciones y plazos establecidos. | |
| * 1. Supervisar en el ámbito de su competencia el funcionamiento del almacén conforme a los criterios establecidos y la normativa de seguridad y salud laboral. * Verifica el estado de conservación del almacén (espacio físico, mobiliario, herramientas, menaje, medidas antincendios y señalética) que se ajuste a los criterios establecidos por la organización y a la normativa de seguridad y salud laboral. * Realiza el movimiento interno de las mercaderías cumpliendo los criterios establecidos por la empresa y las medidas de seguridad y salud laboral. * Comunica al jefe inmediato cualquier anomalía detectada. | |
| **Especificación de Campo Ocupacional** | |
| **Información (naturaleza, tipo y soportes):**  Utilizada: Normas Ecuatorianas e internacionales, normas de seguridad y salud laboral.  Generada: facturas, notas de pedido, notas de devolución, informes, reportes de inventarios.  **Medios de trabajo*:***  Computadora de escritorio, sistema de inventarios, calculadora, copiadora, fax, sumadora, teléfono, scanner, materiales de oficina, materiales de embalaje, medios de transporte interno de productos, carretillas, montacargas.  **Procesos, métodos y procedimientos:**  Análisis de la normativa vigente, clasificación de productos de acuerdo a sus características, tipos dealmacenaje, realización de inventarios (FIFO y PROMEDIO PONDERADO), emisión de documentos y expedición de productos.  **Principales resultados del trabajo:**  Conservación de mercaderías, rotación de productos en el almacén, documentos legales de respaldo, expedición de productos de acuerdo al requerimiento de los clientes.  **Organizaciones y/o personas relacionadas:**  **Internos:** jefe de almacén, jefe financiero, compañeros de trabajo.  **Externos:** proveedores, clientes, Cuerpo de Bomberos, Ministerio de Salud, GAD. | |
| **Especificación de Conocimientos y Capacidades** | |
| **A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES** | |
| * Analizar la normativa legal vigente. * Clasificar los productos de acuerdo a sus características. * Realizar el embalaje de los productos. * Analizar la documentación fuente soporte de las transacciones comerciales. * Registrar inventarios en Tarjetas Kardex. * Manejar las carretillas y montacargas. | |
| **B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES** | |
| * Técnicas de almacenaje. * Manipulación de mercaderías. * Técnicas de embalaje. * Principios básicos de Matemática Financiera y Cálculos Aritméticos. * Manejo de sistemas de inventarios. * Expresión Oral y Escrita. * Ética Profesional. * Logística. * Seguridad y Salud Laboral. | |
| **UNIDAD DE COMPETENCIA 2:**  **Realizar operaciones de venta de productos y/o servicios de acuerdo a los canales de distribución, portafolio de clientes, cálculos mercantiles, técnicas de venta y generación de documentos comerciales.** | |
| **Elementos de competencia y criterios de realización** | |
| 2.1. Coordinar con el responsable del departamento de ventas las actividades inherentes para la identificación del cliente potencial de acuerdo a los criterios y objetivos comerciales de la organización.   * Consulta conjuntamente con el responsable del departamento de ventas a organismos, entidades y empresas que pueden suministrar información fiable asociadas a clientes potenciales. * Sugiere clientes potenciales para generar oportunidades de negocio. * Actualiza la información sobre clientes utilizando programas informáticos. | |
| 2.2.Aplicar las líneas propias de actuación comercial en la venta cumpliendo con el plan de acción definido por la empresa.   * Identifica los parámetros (imagen de la empresa, volumen de ventas, normas de actuación, objetivos comerciales y posición de productos) que afectan a la actuación comercial de la empresa y el mercado. * Maneja la cartera de clientes reales y potenciales de acuerdo a sus características. * Ejecuta el plan de ventas teniendo en cuenta los parámetros comerciales y los objetivos establecidos por la organización. | |
| 2.3. Atender al cliente en su demanda de productos y/o servicios asesorándole según las necesidades y características del requerimiento.   * Identifica el tipo de cliente aplicando las técnicas de venta adecuadas. * Establece las necesidades del cliente determinando los productos o servicios que pueden satisfacerle. * Mantiene la información necesaria y actualizada sobre el producto o servicio determinado. * Asesora con claridad y exactitud al cliente acerca de los productos (usos, características y precios). * Embala el producto previamente con un material adecuado de manera que se asegure su protección física y realiza el empaquetado con estética y estilo. * Mantiene la clientela con un trato diligente y cortés en el servicio de post-venta. | |
| 2.4. Lograr el cierre de la venta de modo que se promuevan las buenas relaciones comerciales presentes y futuras.   * Crea una atmósfera acogedora y positiva actuando de forma oportuna y amable. * Dirige la entrevista con el cliente de acuerdo con la estrategia establecida. * Identifica la oportunidad para el cierre en la fase de la negociación. | |
| 2.5. Realizar las operaciones de cobro utilizando los terminales de punto de venta (TPV) en los medios y términos de la empresa.   * Verifica la caja previa a las operaciones de cobro. * Analiza la forma de cobro (contado o crédito). * Utiliza equipos (datafast) y terminales de caja en la realización de los cobros. * Custodia el efectivo, cheques y documentos que acreditan el cobro en la caja respectiva. * Emite los comprobantes que respaldan la venta del producto. * Efectúa el arqueo y cierre de la caja detectando que no existan posibles desviaciones con los registros efectuados. * Proporciona la información y los comprobantes respectivos al responsable de las operaciones de cobro para su contabilización. | |
| 2.6. Resolver en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes según los criterios y procedimientos de la organización.   * Escucha la queja o incidencia presentada por el cliente adoptando una actitud positiva. * Identifica la naturaleza de la reclamación y llena el formulario que se requiera según el procedimiento establecido e informa al cliente el proceso que debe seguir. * Transmite al inmediato superior la queja o incidencia cuando la información o contingencia sobrepasa la responsabilidad asignada. | |
| **Información (naturaleza, tipo y soportes):**  **Utilizada:** Normativas Nacionales e Internacionales y Políticas organizacionales vigentes, Organigramas estructural y funcional de la empresa, normas de calidad, diseño de rutas y zonas de venta, canales de distribución, catálogo de productos.  **Generada:** contratos y convenios de venta de productos o servicios, facturas, notas de pedido, notas de venta, crédito y débito, informe visitas de rutas y zonas de venta, reportes de venta.  **Medios de trabajo*:***  Caja registradora, medios de cobro (TPV), máquina para retirar alarmas de seguridad de los productos, laptop, teléfono celular, calculadora, cuaderno, esfero, agenda, uso de las Tic´s.  **Procesos, métodos y procedimientos:**  Venta de productos y /o servicios,Venta directa e indirecta, Venta al contado y a crédito, al por mayor y al detal, seguimiento y evaluación.  **Principales resultados del trabajo:**  Generar recursos económicos para la empresa, respaldo de documentos internos y externos, control de mercaderías vendidas, clientes satisfechos.  **Organizaciones y/o personas relacionadas:**  **Internos:** supervisor senior de ventas, jefe de cajas, administrador del almacén y compañeros de trabajo.  **Externos:** clientes y empleados, proveedores y competencia. | |
| **Especificación de Conocimientos y Capacidades** | |
| **A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES** | |
| * Utilizar estrategias de negociación. * Aplicar Técnicas de venta. * Manejar las diferentes formas de pago. * Aplicar técnicas de atención y servicio al cliente. * Utilizar los sistemas informáticos para el registro y envío de la información. * Manejar el catálogo de productos. | |
| **B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES** | |
| * Administración. * Relaciones Humanas. * Redacción Comercial. * Hojas electrónicas, graficadores * Técnicas de Venta. * Estrategias de negociación. * Sistemas Informáticos aplicados a la venta. * Competencias del vendedor. * Conocimientos del producto. * Formas y medios de pago. * Técnicas en atención al cliente. * Ética Profesional. | |
| **UNIDAD DE COMPETENCIA 3:**  **Realizar actividades de animación en el punto de venta estimulando al cliente a la compra del producto y/o servicio.** | |
| **Elementos de competencia y criterios de realización** | |
| 3.1. Preparar los lineales de productos facilitando a los clientes la opción de compra.   * Distribuye los lineales por familias de productos según la planificación establecida por la empresa. * Coloca los productos dentro de los lineales en forma vertical y horizontal considerando los criterios del merchandising y el número de caras. * Repone los productos que están alcanzando el límite de rotura en stock. * Sitúa a la altura de los ojos los productos de mayor salida y los buscados por el consumidor en la zona próxima al suelo facilitando la decisión de compra. * Aplica las medidas de seguridad e higiene en los lineales de productos. | |
| 3.2. Confeccionar la cartelística del establecimiento y ubica el etiquetado en los productos con la finalidad de que el cliente identifique las mercaderías requeridas de manera oportuna.   * Elabora carteles aplicando las técnicas de rotulación y/o programas informáticos. * Ubica los carteles según las instrucciones recibidas. * Clasifica los productos para el proceso de etiquetado, de acuerdo a sus características. * Coloca las etiquetas en una posición segura y visible que facilite el acceso a la información. * Mantiene actualizado las etiquetas de precios. | |
| 3.3. Calentar los puntos fríos con el propósito de incrementar el volumen de ventas.   |  | | --- | | * Identifica los puntos fríos en el lineal de productos así como en el área interna del punto de venta. * Coloca los indicadores visuales precisos que señalen al cliente donde se encuentran las áreas promocionales. | | * Organiza las actividades puntuales de promoción (demostraciones de funcionamiento, degustaciones y utilización de productos). | | |
| 3.4. Montar el escaparate previamente diseñado ajustándose a la imagen del establecimiento y a las normas específicas de seguridad.   * Identifica la imagen que se va a transmitir en el escaparate de acuerdo a los parámetros establecidos por la empresa. * Selecciona los materiales y herramientas para el montaje del escaparate. * Realiza el montaje del escaparate de acuerdo a las fases de ejecución y a la normativa de seguridad vigente. * Modifica periódicamente el escaparate conforme a las disposiciones recibidas por el jefe inmediato. | |
| **Especificación de Campo Ocupacional** | |
| **Información (naturaleza, tipo y soportes):**  **Utilizada:** Normativas Nacionales e Internacionales y Políticas organizacionales vigentes  **Generada:** Afiches, precios, rótulos, exhibición diferenciada de mercaderías.  **Medios de trabajo:**  Computadora de escritorio, preciadora, etiquetadora, copiadora, retroproyector, teléfono, materiales de oficina, globos, serpentinas, luces, vitrinas, lineales de productos.  **Procesos, Métodos y Procedimientos:**  Selección del producto y materiales a utilizar, Promocionales de productos, calentar puntos fríos, armar exhibiciones de productos primarias, secundarias y especiales, montar y desmontar escaparates, vitrinas, lineales, exhibiciones e islas.  **Principales resultados del trabajo:**  Imagen corporativa e incrementar las ventas.  **Organizaciones y/o personas relacionadas:**  **Internas:** jefe inmediato y compañeros de trabajo.  **Externas:** clientes, empleados y competencia. | |
| **Especificación de Conocimientos y Capacidades** | |
| **A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES** | |
| * Analizar las Normativas Nacionales, Internacionales y Políticas organizacionales vigentes. * Negociar espacios físicos para animación del punto de venta. * Diseñar escaparates y vitrinas para la exhibición de productos. * Diseñar afiches, precios, rótulos, boceto para la exhibición de mercaderías. * Realizar promoción de productos de acuerdo a sus características. * Identificar puntos fríos para realizar técnicas de animación punto de venta. | |
| **B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES** | |
| * Negociación de espacios físicos. * Montaje y desmontaje de escaparates. * Técnicas de mezcla de colores. * Decoración de escaparates y vitrinas. * Promoción de productos según sus características. * Merchandising. * Ortografía. | |
| **ESPECIFICACIÓN DE CAPACIDADES Y CONOCIMIENTOS TRANSVERSALES**  **O DE BASE** | |
| **ÁMBITO DE COMPETENCIA 1:**  **Dibujo Técnico Aplicado a Comercialización y Ventas** | |
| **A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES** | |
| * Construir figuras básicas utilizando instrumentos geométricos. * Aplicar las figuras geométricas en la construcción de formas sólidas. * Llevar un punto, una línea, un cuerpo a planos perpendiculares. * Fijar el centro de proyección donde concurren las líneas en perspectiva. * Aplicar las técnicas en la mezcla de colores. | |
| **B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES** | |
| * Normas y procedimientos del Dibujo Técnico. * Gráficos Geométricos. * Formas Sólidas. * Proyecciones. * Perspectiva lineal y luminar. | |
| **ÁMBITO DE COMPETENCIA 2:**  **Informática Aplicada a Comercialización y Ventas** | |
| **A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES** | |
| * Navegar por páginas Web utilizando chat y correo electrónico. * Elaborar documentos utilizando procesadores de texto. * Elaborar tablas de información y gráficos utilizando hojas de cálculo. * Elaborar presupuestos y proyecciones de venta utilizando hojas de cálculo. * Desarrollar bases de datos de ventas y clientes. * Integrar datos, gráficos, imágenes y sonido a un texto o diapositivas. | |
| **B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES** | |
| * Software de Punto de Venta (POS). * Elementos de hardware y software específicos de redes. * Internet: páginas web y correo electrónico. * Publicidad y venta de productos y servicios en la página Web. * Procesadores de texto. Hojas de cálculo. Bases de datos. * Aplicaciones gráficas de autoedición y multimedia. * Estructura y funciones básicas. Interoperaciones entre programas. * Paquetes integrados a la comercialización y ventas. | |
| **ÁMBITO DE COMPETENCIA 3:**  **Inglés Técnico Aplicado a Comercialización y Ventas** | |
| **A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES** | |
| * Producir mensajes orales en lengua extranjera, tanto de carácter general como sobre aspectos del sector en un lenguaje adaptado a cada situación. * Traducir textos sencillos relacionados con la actividad profesional utilizando los libros de consulta y diccionarios técnicos. * Elaborar documentos básicos en lengua extranjera correspondiente al sector de Comercialización y Ventas. | |
| **B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES** | |
| * Expresiones de usos frecuentes e idiomáticos y fórmulas básicas de interacción en el proceso de Comercialización y Ventas. * Conceptos y hechos asociados al uso de la lengua escrita y Léxico específico para Comercialización y Ventas. * Estructuras típicas y fundamentales formales en los textos escritos (estructura de la oración, tiempos verbales, glosario de verbos y terminología Técnica). * Recursos formales y funcionales como medio de comunicación apropiado para Comercialización y Ventas. | |