

UF2382: Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio

Elaborado por: M<sup>a</sup> del Carmen Gastalver Robles

Edición: 5.0

**EDITORIAL ELEARNING**

ISBN: 978-84-16275-91-5 • Depósito legal: MA 2035-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

# Presentación

Bienvenido a la Unidad Formativa **UF2382: Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio**. Esta Unidad Formativa pertenece al Módulo Formativo **MF2104\_2: Implantación y desarrollo del pequeño comercio**, que forma parte del Certificado de Profesionalidad **COMT0112: Actividades de gestión del pequeño comercio**, de la familia de Comercio y marketing.

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a implantar la prestación de un servicio de calidad y proximidad con atención personal y directa al cliente para garantizar y potenciar la singularidad y competitividad del pequeño comercio.

Para ello, se estudiará el comercio de proximidad, el comercio de calidad y se analizarán las estrategias de diferenciación del pequeño comercio sostenible.

Al finalizar esta Unidad Formativa aprenderás a:

- Determinar y aplicar las estrategias básicas de atención y de calidad en el servicio, propias de pequeños comercios, conforme a la normativa aplicable, códigos de buenas prácticas y respeto medioambiental.
- Establecer la política del pequeño comercio en cuanto a la utilización de la Web como escaparate virtual de la tienda, mecanismo de comunicación con los clientes y medio de comercialización de los productos y servicios adicionales ofertados.



# Índice

## UD1. Comercio de proximidad

1.1. Horarios comerciales .....	11
1.1.1. Régimen general .....	13
1.1.2. Horario semanal .....	20
1.1.3. Publicidad de los horarios .....	22
1.1.4. Establecimientos con libertad horaria .....	23
1.2. Conciliación de la vida familiar, laboral y personal en los pequeños comercios .....	26
1.2.1. Medidas legales .....	29
1.2.2. Medidas convencionales .....	31
1.2.3. Implantación de un Plan de Conciliación en el pequeño comercio .....	34
1.3. Asistencia posventa .....	39
1.4. Pautas de atención y asesoramiento al cliente propio del pequeño comercio .....	43
1.5. Servicios complementarios a la venta .....	44

1.5.1. Pago con tarjeta .....	45
1.5.2. Pago aplazado .....	49
1.5.3. Empaquetado del producto.....	52
1.5.4. Entrega a domicilio .....	55
1.5.5. Montaje e instalación .....	57

## UD2. Comercio de calidad

2.1. Calidad en el pequeño comercio .....	67
2.1.1. Concepto.....	70
2.1.2. Características.....	74
2.2. Implantación y Gestión de Sistemas de Calidad en el pequeño comercio.....	79
2.2.1. UNE 175001 .....	79
2.2.2. Otros Sistemas de Gestión de Calidad .....	85
2.3. Entidades de certificación de Sistemas de Calidad, específicas del comercio .....	86
2.4. Códigos de buenas prácticas comerciales .....	89
2.4.1. Cortesía .....	90
2.4.2. Credibilidad .....	93
2.4.3. Capacidad de respuesta.....	95
2.4.4. Comprensión del cliente .....	99
2.4.5. Fiabilidad.....	100
2.4.6. Comunicación .....	102
2.4.7. Seguridad .....	103
2.4.8. Accesibilidad .....	104

## UD3. Estrategias de diferenciación del pequeño comercio sostenible

3.1. Política de devoluciones en el pequeño comercio.....	115
3.2. Web y su uso por el pequeño comercio .....	122

3.2.1. Blogs .....	126
3.2.2. Redes Sociales .....	128
3.2.3. Telefonía móvil .....	130
3.2.4. Marketing viral aplicado al pequeño comercio .....	134
3.3. Medidas de eficiencia energética en el pequeño comercio .....	135
3.3.1. Energías renovables.....	139
3.3.2. Iluminación .....	141
3.3.3. Aire acondicionado .....	143
3.3.4. Termostatos y relojes programadores .....	145
3.3.5. Equipos eléctricos .....	146
3.3.6. Protecciones solares (toldos, cortinas u otros) .....	147
3.3.7. Zonificación del pequeño comercio .....	148
3.4. Gestión de residuos, envases y embalajes aplicados en pequeños comercios.....	149
3.4.1. Residuos urbanos .....	153
3.4.2. Residuos peligrosos .....	154
3.4.3. Emisiones atmosféricas .....	155
Glosario .....	165
Soluciones .....	167





# UD1

Comercio de proximidad

- 1.1. Horarios comerciales
  - 1.1.1. Régimen general
  - 1.1.2. Horario semanal
  - 1.1.3. Publicidad de los horarios
  - 1.1.4. Establecimientos con libertad horaria
- 1.2. Conciliación de la vida familiar, laboral y personal en los pequeños comercios
  - 1.2.1. Medidas legales
  - 1.2.2. Medidas convencionales
  - 1.2.3. Implantación de un Plan de Conciliación en el pequeño comercio
- 1.3. Asistencia posventa
- 1.4. Pautas de atención y asesoramiento al cliente propio del pequeño comercio
- 1.5. Servicios complementarios a la venta
  - 1.5.1. Pago con tarjeta
  - 1.5.2. Pago aplazado
  - 1.5.3. Empaquetado del producto
  - 1.5.4. Entrega a domicilio
  - 1.5.5. Montaje e instalación

## 1.1. Horarios comerciales

La norma básica nacional sobre horarios comerciales de atención al público, dictada por el estado en el ejercicio de sus competencias sobre bases de ordenación de la economía, es la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de horarios comerciales, modificada por lo dispuesto en el título V Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

*Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de horarios comerciales*



*Abierto 24 horas*

Dentro de la regulación del ejercicio de la actividad comercial minorista, la definición de los horarios comerciales constituye una pieza de especial sensibilidad.

La Ley Orgánica 2/1996, de 15 de enero, complementaria de la Ley de ordenación del comercio minorista, estableció la libertad de los comerciantes para determinar, sin limitación alguna, el horario de apertura y cierre de sus establecimientos comerciales, los días festivos y el número de horas semanales para desarrollar su actividad, siempre dentro de las reglas establecidas por la propia ley.

La misma ley establece un régimen transitorio de adaptación de dicha libertad horaria. Había establecimientos que tenían dicha libertad horaria y otros que no disfrutaba de dicha libertad pero se fijó una apertura autorizada de, como mínimo, ocho domingos o festivos y una libertad de apertura que no podía restringirse a menos de setenta y dos horas semanales, límites que se podrían ampliar por las respectivas comunidades autónomas.

Esta situación debía durar hasta el año 2001. Sin embargo, el Real Decreto-Ley 6/2000, de 23 de junio, de medidas urgentes de intensificación de la competencia mercados de bienes y servicios, amplió el régimen transitorio durante cuatro años más y estableció una nueva regulación que incremento el número de domingos y festivos que se podría abrir hasta un total de doce para el año 2004.

Consecuentemente, discutir sobre la libertad horaria o la aplicación de un régimen de libertad de horarios se aplaza el 2001 a enero de 2005.

Así, «la libertad absoluta de horarios y de determinación de días de apertura de los comerciantes no será de aplicación hasta que el Gobierno, conjuntamente con el Gobierno de cada una de las Comunidades Autónomas, así lo decidan para su correspondiente territorio y no antes del 1 de enero del año 2005».

Los objetivos de la regulación establecida en la ley orgánica 1/2004, son los siguientes:

- Promover unas adecuadas condiciones de competencia en el sector.
- Contribuir a mejorar la eficiencia en la distribución comercial minorista.
- Lograr un adecuado nivel de oferta para los consumidores.
- Ayudar a conciliar la vida laboral y familiar de los trabajadores del comercio.

Esta norma permitirá que cada Comunidad Autónoma adecue su régimen de horarios a las características y al modelo de comercio de cada una de ellas.

### 1.1.1. Régimen general

El artículo 1 de la ley establece como regla general la libertad de horarios. Así pues, cada comerciante determinará con plena libertad:

- El horario de apertura y cierre de sus establecimientos comerciales de venta y distribución de mercancías.
- Los días festivos de apertura y el número de horas diarias o semanales en los que ejercerán su actividad.

#### Horario

#### Días festivos

#### Horas diarias/semanales

Sin embargo, en el artículo 2 de la ley se establece la competencia de las comunidades autónomas en sus ámbitos territoriales para regular los horarios para la apertura y cierre de los locales comercial, siempre dentro de la libre y leal competencia y con sujeción a los principios generales sobre ordenación de la economía que se contiene en la Ley 1/2004.

El artículo 5 de la ley establece un régimen especial de horarios para determinados establecimientos; dichos establecimientos son los siguientes:

- Los establecimientos dedicados principalmente a la venta de pastelería y repostería, pan, platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, floristerías y plantas.
- Las denominadas tiendas de conveniencia.
- Las tiendas instaladas en puntos fronterizos, en estaciones y medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo y en zonas de gran afluencia turística.
- Los establecimientos de venta de reducida dimensión distintos de los anteriores, que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa según la legislación vigente.

## UF2382: Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio

Todos estos supuestos tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público en todo el territorio nacional.

Tienda de conveniencia es aquella que, con una superficie útil para la exposición y venta al público no superior a 500 metros cuadrados, permanece abierta al público al menos 18 horas al día y distribuye su oferta, en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos, vídeos, juguetes, regalos y artículos varios.

Las zonas de gran afluencia turística serán determinadas por las Comunidades Autónomas respectivas, a propuesta de los Ayuntamientos correspondientes.



*Tienda Souvenirs*

Según la ley las zonas de gran afluencia turística son aquellas áreas coincidentes con la totalidad del municipio o parte del mismo en las que concurra alguna las siguientes circunstancias:

- Existencia de una concentración suficiente, cuantitativa o cualitativamente, de plazas en alojamientos y establecimientos turísticos o bien en el número de segundas residencias respecto a las que constituyen residencia habitual.
- Que haya sido declarado Patrimonio de la Humanidad o en el que se localice un bien inmueble de interés cultural integrado en el patrimonio histórico artístico.
- Que limiten o constituyan áreas de influencia de zonas fronterizas.
- Celebración de grandes eventos deportivos o culturales de carácter nacional o internacional.
- Que constituyan áreas cuyo principal atractivo sea el turismo de compras.
- Proximidad a áreas portuarias en las que operen cruceros turísticos y registren una afluencia significativa de visitantes.
- Cuando concurren circunstancias especiales que así lo justifiquen.

El Real Decreto Ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento. La competitividad y la eficiencia, modifica la Ley 1/2004, de 21 de diciembre de Horarios Comerciales, añadiendo que en los supuestos en que concurren las circunstancias anteriores y la propuesta de declaración de zona de gran afluencia turística formulada por el Ayuntamiento interesado contenga una limitación de carácter temporal o territorial, deberán justificarse en la propuesta las razones en las que se funda tal limitación temporal o territorial, de acuerdo con los intereses comerciales, turísticos y en beneficio del consumidor.

En el caso de que la Comunidad Autónoma considerase que no está suficientemente justificada esta restricción, se declarará zona de gran afluencia turística la totalidad del municipio todo el año. Si en el plazo que determine su legislación o, en su defecto, en el plazo de seis meses, la Comunidad Autónoma competente no resolviera la solicitud del Ayuntamiento interesado, se entenderá declarada como zona de gran afluencia turística la propuesta por dicho Ayuntamiento. Esto es, se considera silencio administrativo positivo.

Además, en todo caso, en los municipios con más de 100.000 habitantes que hayan registrado más de 600.000 pernотaciones en el año inmediatamente anterior o que cuenten con puertos en los que operen cruceros turísticos que hayan recibido en el año inmediato anterior más de 400.000 pasajeros, se declarará, al menos, una zona de gran afluencia turística aplicando los criterios

previstos en el apartado anterior. Para la obtención de estos datos estadísticos se considerarán fuentes las publicaciones del Instituto Nacional de Estadística y de Puertos del Estado.

Si en el plazo de seis meses a partir de la publicación de estos datos, las Comunidades Autónomas competentes no hubieran declarado alguna zona de gran afluencia turística en el municipio en el que concurren las circunstancias señaladas en el párrafo anterior, se entenderá declarada como tal la totalidad del municipio y los comerciantes dispondrán de plena libertad para la apertura de sus establecimientos durante todo el año.

Para las oficinas de farmacia y los estancos se establecen normativas específicas siendo de aplicación subsidiaria la Ley 1/2004.

El ordenamiento farmacéutico español asegura la asistencia farmacéutica a la población las 24 horas del día. Las oficinas de farmacia pueden prestar sus servicios en régimen de libertad y flexibilidad, si bien, se encuentran sometidas a una regulación de forma que la cobertura del servicio en el horario ordinario de atención considerado como horarios de mínimos se complemente con ampliaciones voluntarias del régimen de horarios y con servicios de guardia, diurnos y nocturnos, los días laborables y festivos.



*Farmacia*

Dispensar medicamentos fuera del horario ordinario no conlleva costo alguno ni para los consumidores ni para las administraciones sanitarias, al contrario de lo que ocurre en otros países europeos donde sí lleva un coste adicional.



La ley 16/1997, de 25 de abril, de regulación de servicios de las oficinas de farmacia establece en su artículo 6 la jornada y horario de los servicios, estableciendo que "Las oficinas de farmacia prestarán sus servicios en régimen de libertad y flexibilidad, sin perjuicio del cumplimiento de los horarios oficiales y normas sobre guardias, vacaciones, urgencias y demás circunstancias derivadas de la naturaleza de su servicio, fijadas por las Comunidades Autónomas, al objeto de garantizar la continuidad de la asistencia.

Las disposiciones que adopten las Comunidades Autónomas en esta materia tendrán el carácter de mínimos, permitiéndose, en consecuencia, el funcionamiento de estos establecimientos en horarios por encima de los mínimos oficiales. Los establecimientos que realicen jornadas u horarios por encima de los mínimos establecidos deberán comunicarlo, con carácter previo, a la Comunidad Autónoma y deberán mantener con continuidad dicho régimen, en los términos en que la autoridad sanitaria les indique".

Las Comunidades Autónomas han aprobado sus correspondientes normativas en las que quedan perfectamente especificadas:

La Ley Orgánica 2/1996 aplicable hasta el 1 de enero de 2001 estableció la libertad de horarios si era una decisión conjunta entre el Gobierno y el Gobierno de las Comunidades Autónomas. Dicha libertad también rigió, y con el mismo requisito de decisión conjunta, con el Real Decreto Ley 6/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes de Intensificación de la Competencia en Mercados de Bienes y Servicios. El horario global de la primera norma se establecía en 72 horas semanales como mínimo, mientras que en la segunda norma se establecía en 90 horas semanales como mínimo.

Se establecía un mínimo de domingos y festivos de apertura en 8 por año en la primera norma, mientras que en la segunda se establecieron distintos números de días por cada año:

2001	9 días
2002	10 días
2003	11 días
2004	12 días

En ambas normativas se establecían excepciones, sin embargo, en la segunda norma la plena libertad de horarios se ampliaba dependiendo de la superficie del establecimiento, como hemos señalado anteriormente.

Ya con la entrada en vigor de la Ley 1/2004, se estableció la libertad de horarios comerciales de apertura y cierre así como los días festivos de apertura y el número de horas diarias o semanales en los que ejercerán los comerciantes su actividad, estableciendo en el artículo 3 que el horario global en los que los comercios pueden desarrollar su actividad durante el conjunto de los días laborables de la semana no puede restringirse por las Comunidades autónomas a menos de 72 horas.

El número mínimo de domingos y días festivos en los que los comercios podrán permanecer abiertos al público será de doce. Las Comunidades Autónomas podían modificar dicho número en atención a sus necesidades comerciales, incrementándolo o reduciéndolo, sin que en ningún caso se pueda limitar por debajo de ocho el número mínimo de domingos y festivos de apertura autorizada.

Con la entrada en vigor del Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, el horario global pasa de 72 a 90 horas y el número límite de domingos y festivos pasa de 12 a 16. Las Comunidades Autónomas podían modificar dicho número en atención a las necesidades comerciales, incrementándolos o reduciéndolos, sin que en ningún caso pudiera limitarse por debajo de 10 el número mínimo de domingos y festivos de apertura autorizada.

**Para más información, puedes consultar la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales y el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.**

Ley 1/2004	RDL 20/2012
72 horas	90 horas
Mínimo 12 domingos y festivos	Mínimo 16 domingos y festivos
Incremento o decremento de 8 en las CCAA	Incremento o decremento de 10 en las CCAA
<p>Tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público en todo el territorio nacional los establecimientos de venta de reducida dimensión, que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa según la legislación vigente.</p> <p>Por razones de política comercial, las Comunidades Autónomas podrán modificar, incrementándola o reduciéndola, la superficie útil para la exposición y venta al público de los establecimientos de alimentación y consumo cotidiano, que pueden tener plena libertad de horarios, no pudiendo ser la superficie útil de exposición y venta al público de los mencionados establecimientos inferior a 150 m2.</p>	<p>Tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público en todo el territorio nacional los establecimientos de venta de reducida dimensión, que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa según la legislación vigente.</p>
Cada comerciante determinará libremente el horario correspondiente a cada domingo o día festivo de cada actividad autorizada, sin que pueda ser limitado por las Comunidades Autónomas a menos de 12 horas.	Cada comerciante determinará libremente el horario correspondiente a cada domingo o día festivo en que ejerza su actividad.

### 1.1.2. Horario semanal

Ya hemos mencionado que el horario global en que los comercios podrán desarrollar su actividad durante el conjunto de los días laborables de la semana no podrá restringirse por las Comunidades Autónomas a menos de 90 horas.

- Horario global
- 90 horas

El horario de apertura y cierre dentro de los días laborables de la semana será libremente decidido por cada comerciante, respetando siempre el límite máximo del horario global que, en su caso, establezca cada Comunidad Autónoma.

En la actualidad, cada vez disponemos de menos tiempo para comprar porque las jornadas laborales se alargan y porque los comerciantes opinan que abrir más tiempo incrementa las ventas. El problema no se plantea en las grandes superficies que pueden turnar al personal sino en el pequeño comerciante o empresas pequeñas, fundamentalmente de carácter familiar, que ve cómo incrementar el tiempo de apertura de los horarios implica un daño enorme, teniendo en cuenta que no pueden contar con personal suficiente para doblar turnos.

Como ya hemos mencionado anteriormente, el número mínimo de domingos y días festivos en los que los comercios podrán permanecer abiertos al público será de dieciséis.

- Domingos y festivos - 16

Sin embargo, las comunidades autónomas podrán modificar dicho número en atención a sus necesidades comerciales, incrementándolo o reduciéndolo, sin que pueda en ningún caso estar por debajo de diez el número mínimo de domingos y festivos de apertura autorizada. El horario de cada domingo y festivo será determinado libremente por cada comerciante, y los domingos y festivos que puedan permanecer los comercios abiertos, siempre que se respete el límite anual antes señalado, corresponderá a cada comunidad autónoma.

Las comunidades autónomas determinarán los domingos y festivos de apertura atendiendo prioritariamente al atractivo comercial de los días para los consumidores, de acuerdo con los criterios señalados en la ley: