

I.- Datos Generales

Código	Título
EC0983	Responsable del manejo de un negocio en mercado municipal

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como Responsable del manejo de un negocio en mercado municipal, considerando que tiene la función dar atención amable a los clientes, mantener el orden y limpieza del local, reportar al mercado las necesidades de mantenimiento del establecimiento, y realizar las compras, ventas y pagos, así como de mantener registros de los movimientos efectuados para mantener en funcionamiento el negocio.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

Se presentan las funciones, acciones o actividades sustantivas de una persona responsable o encargada de administrar y mantener controlados los recursos de un negocio dentro de un mercado municipal para asegurar su crecimiento óptimo.

Lo anterior implica los conocimientos, habilidades y destrezas, actitudes, hábitos y valores necesarios para generar mayor volumen de ventas a través de la administración básica del establecimiento, considerando la compra, venta y abastecimiento del mismo; así como de brindar una atención a los clientes del negocio.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinaria y predecibles.

Depende de las instrucciones de un superior.

Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Consejo Estatal Agroalimentario de Guanajuato

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

18 de mayo de 2018

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

28 de junio de 2018

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario

4211 Empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios

4111 Comerciantes en establecimientos

4999 Otros comerciantes, empleados en ventas y agentes de ventas en establecimientos, no clasificados anteriormente

Ocupaciones asociadas

Dependiente en comercio

Vendedor

Ayudante en establecimiento

Abarrotero

Tendero

Anaquelero, acomodador de mercancías y seleccionador de mercancías

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

No hay referente

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

11 Agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza

Subsector:

111 Agricultura

Rama:

1111 Cultivo de semillas oleaginosas, leguminosas y cereales

Subrama:

11113 Cultivo de leguminosas

Clase:

111131 Cultivo de frijol grano

Subrama:

11114 Cultivo de trigo

Clase:

111140 Cultivo de trigo

Subrama:

11115 Cultivo de maíz

Clase:

- 111151 Cultivo de maíz grano
- 111152 Cultivo de maíz forrajero

Subrama:

- 11119 Cultivo de otros cereales

Clase:

- 111193 Cultivo de cebada grano
- 111195 Cultivo de avena forrajera

Rama:

- 1112 Cultivo de hortalizas

Subrama:

- 11121 Cultivo de hortalizas

Clase:

- 111212 Cultivo de chile
- 111219 Cultivo de otras hortalizas

Rama:

- 1113 Cultivo de frutales y nueces

Subrama:

- 11133 Cultivo de frutales no cítricos y nueces

Clase:

- 111339 Cultivo de otros frutales no cítricos y de nueces

Rama:

- 1114 Cultivo en invernaderos y viveros, y floricultura

Subrama:

- 11141 Cultivo de productos alimenticios en invernaderos

Clase:

- 111410 Cultivo de productos alimenticios en invernaderos

Subsector:

- 112 Cría y explotación de animales

Rama:

- 1121 Explotación de bovinos

Subrama:

- 11211 Explotación de bovinos para la producción de carne

Clase:

- 112110 Explotación de bovinos para la producción de carne

Subrama:

- 11212 Explotación de bovinos para la producción de leche

Clase:

- 112120 Explotación de bovinos para la producción de leche

Rama:

- 1122 Explotación de porcinos

Subrama:

- 11221 Explotación de porcinos

Clase:

112211 Explotación de porcinos en granja

Rama:

1124 Explotación de ovinos y caprinos

Subrama:

11242 Explotación de caprinos

Clase:

112420 Explotación de caprinos

Subsector:

115 Servicios relacionados con las actividades agropecuarias y forestales

Rama:

1151 Servicios relacionados con la agricultura

Subrama:

11511 Servicios relacionados con la agricultura

Clase:

115113 Beneficio de productos agrícolas

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Servicios Avanzados en Educación S. C.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0094 Venta de productos, mercancías y servicios de manera personalizada en piso
- EC0633 Comercialización de insumos agrícolas

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- El desarrollo de la evaluación de este Estándar de Competencia se llevará a cabo en una situación real de trabajo o en condiciones de simulación con condiciones lo más parecido a la situación real.

Apoyos/Requerimientos:

- El evaluador debe contar con una tabla de apoyo para escribir, ya que realizará la observación de pie.

Duración estimada de la evaluación

- 15 minutos en gabinete y 45 minutos en campo, totalizando 1 hora.



II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Responsable del manejo de un negocio en mercado municipal

Elemento 1 de 3

Atender al cliente

Elemento 2 de 3

Mantener el orden y limpieza del local

Elemento 3 de 3

Realizar las compras, ventas y pagos

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E3093	Atender al cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende a las solicitudes de los clientes:
 - Mostrando físicamente las alternativas de los productos que se venden en el local,
 - Informando verbalmente sobre las características de los productos que se venden en el local,
 - Dialogando con los clientes sobre las alternativas de productos que se venden en el local, y
 - Contestando con amabilidad las preguntas de los clientes.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E3094	Mantener el orden y limpieza del local

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el mantenimiento del local:
 - Examinando físicamente las condiciones del local diariamente para determinar cuándo es necesario el mantenimiento preventivo/correctivo,
 - Manteniendo libres de objetos/obstáculos los pasillos y acceso al negocio, y
 - Manteniendo el orden del mobiliario, equipos y mercancía del local de acuerdo a los límites establecidos por la administración del mercado entre un local y otro.
2. Coloca los productos en el mobiliario/contenedores al interior del local:
 - Clasificando la mercancía recibida de acuerdo a su vida en anaquel, fechas de caducidad y tipo de producto, y
 - Poniendo la mercancía en mesas/ estibas/ tarimas/ anaqueles/ entrepaños/ estructura/ cualquier superficie limpia, de acuerdo a su vida en anaquel, fechas de caducidad y tipo de producto.
3. Controla las condiciones de seguridad e higiene para la conservación de las mercancías:
 - Manteniendo en resguardo las mercancías y productos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, y
 - Desechando en un bote de basura las mercancías cuya vida en anaquel/caducidad haya vencido, de acuerdo a las especificaciones del producto establecidas por el productor o fabricante.

GLOSARIO

1. Caducidad: Fecha límite para el uso o consumo de un producto alimenticio, farmacéutico o cosmético.
2. Condiciones del local: Funcionamiento de servicios básicos y equipo para la realización de las tareas.
3. Mantenimiento o correctivo: Localización de daños o defectos en equipo, servicios y herramientas de trabajo para repararlos.
4. Mantenimiento preventivo: Conservación de equipos, servicios y herramientas de trabajo mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.
5. Mercancía: Cosa mueble que se hace objeto de trato o venta.
6. Resguardo: Guardia, seguridad que se pone en una cosa.
7. Tipos de producto: Si es fresco o envasado; la frecuencia de su uso, si es de uso diario u ocasional; sus condiciones de mantenimiento, si necesita ser refrigerado o almacenado en un lugar seco.
8. Vida en anaquel: El periodo entre la manufactura y venta al por menor de un producto alimenticio durante el cual el producto tiene una calidad satisfactoria.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E3095	Realizar las compras, ventas y pagos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Enlista las mercancías y productos para conocer lo que hace falta en el negocio:
 - Elaborando diariamente una lista de entradas y salidas de los productos y mercancías que más se venden, y
 - Elaborando diariamente una lista de mercancías para solicitar al proveedor.
2. Compra las mercancías y productos necesarios para el negocio del locatario:
 - Realizando personalmente el pedido de las mercancías y productos faltantes al proveedor,
 - Comprobando que las características físicas de los insumos y productos recibidos al momento de llegar al local correspondan con las condiciones establecidas en los empaques/etiquetas del fabricante/productor, y
 - Pagando en efectivo/transferencia/cheque al proveedor la mercancía recibida.

3. Mantiene un registro documental de las ventas, compras y pagos realizados por día:
- Registrando por escrito la cantidad de dinero obtenida por las ventas,
 - Registrando por escrito la cantidad de dinero correspondiente a los pagos a proveedores de mercancías,
 - Registrando por escrito la cantidad de dinero correspondiente a los pagos de los servicios consumidos en el local, y
 - Realizando corte de caja diariamente, anotando los montos correspondientes a las ventas y compras realizadas para mantener el control del dinero invertido en el negocio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro de pago a proveedores realizado:
- Contiene la fecha,
 - Contiene el monto, y
 - Contiene el nombre del proveedor.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Tolerancia: La manera en que muestra disposición para comprender y atender las diferencias con sus colaboradores, clientes y proveedores.

GLOSARIO

1. Características físicas: Forma, textura, olor, color, peso y tamaño de la mercancía o productos.
2. Corte de caja: Entrada y salida de dinero que se hace por día en el negocio.
3. Proveedor: Que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades.