I.- Datos Generales

Código	Título
EC0358	Promotoría de productos en tiendas de autoservicio

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que laboran en tiendas de autoservicio o agencias de promociones y cuya función individual es la Promotoría de productos de cualquier tipo, para lo cual realiza las siguientes funciones elementales: resurte anaqueles, monta exhibiciones y revisa inventarios.

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

El Estándar describe y cita las funciones críticas que realiza un promotor de productos de tiendas de autoservicio, las cuales se basan en resurtir anaqueles, montar exhibiciones y revisar inventarios.

La primera parte del EC incluye la revisión del anaquel, considerando las indicaciones del planograma, lo que conlleva solicitar el planograma al cliente o usuario, corroborar que el anaquel esté dispuesto de acuerdo al planograma y ajustándolo en caso necesario, para después proceder a rotar el producto en el anaquel, lo que conlleva la revisión de las fechas de caducidad de cada producto, la remoción del producto caduco y la reubicación del mismo de acuerdo a los lineamientos de la tienda de autoservicio y el tipo de producto, para proceder a la realización del inventario del producto faltante en el anaquel y luego retirar esa cantidad de producto de la bodega, con el propósito de colocarlo en el anaquel, lo que implica la limpieza previa del anaquel y el producto, para después poner al frente del anaquel el producto con la fecha de caducidad más próxima y detrás el resto del producto de acuerdo al sistema de Primeras Entradas/Primeras Salidas (PEPS), una vez colocado el producto, este debe ser frenteado de acuerdo a lo establecido en el planograma y finalmente se debe corroborar el precio del producto y las promociones aplicables. La segunda parte del estándar consiste en montar exhibiciones, lo que implica corroborar que se cuenta con el producto suficiente para este efecto, revisando físicamente en la bodega la cantidad de producto existente, preguntando al personal de la tienda el tipo de exhibición a montar, calculando la cantidad de producto necesario y extrayéndolo de la bodega para posteriormente armar la exhibición, lo que conlleva preguntar al personal de la tienda el lugar donde se debe armar, la selección del material y herramientas necesarios y la colocación del producto de acuerdo al tipo de exhibición. La tercera y última parte del EC corresponde a la revisión del inventario, lo que supone la clasificación del producto por tipo, lo que se logra recorriendo la bodega hasta ubicar el producto a inventariar, separándolo por familia, departamento, línea, sección, presentación y especialidad, para

proceder a la cuantificación del producto mediante la selección, conteo y registro del mismo más el producto existente en anaquel y exhibiciones de acuerdo a la clasificación, para finalmente proceder al levantamiento de nuevos pedidos, los que surgen de la recomendación con respecto al producto faltante, derivada de la bitácora del inventario.

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
ManpowerGroup

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**
17 de mayo de 2013	5 de agosto de 2013
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
3 años	3 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

Ocupaciones asociadas

- Empleado de ventas y dependiente en establecimiento.
- Despachador.
- Ayudante de ventas en establecimiento.

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

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

Sector:

46 Comercio al por menor

Subsector:

462 Comercio al por menor en tiendas de autoservicio y departamentales. MÉX.

Rama:

4621 Comercio al por menor en tiendas de autoservicio. MÉX.

Subrama:

46211 Comercio al por menor en tiendas de autoservicio. MÉX

Clase:

462111 Comercio al por menor en supermercados. MÉX

462112 Comercio al por menor en minisupers. MÉX

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

- ManpowerGroup

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- La primera parte de la evaluación de competencia de este EC se debe llevar a cabo en la situación laboral diaria de los evaluados. El EC se evaluaría mediante la observación de las actividades de promoción de productos en tiendas de autoservicio. Para llevar a cabo la evaluación el Centro de Evaluación proveerá al evaluado con los formatos necesarios. Es necesario que el evaluado tenga a su disposición los recursos necesarios para ejecutar la función de promoción de productos, tales como: herramienta para montar exhibiciones, equipo de seguridad para el acceso a la bodega, franela y plumero para la limpieza del anaquel y formatos requeridos por el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- Para llevar a cabo esta evaluación el Centro de Evaluación requiere trasladar a los evaluadores al área de trabajo de los evaluados. Se entregará a cada evaluador el paquete de formatos que integran el IEC. Se requiere 1 evaluador por cada evaluado.

Duración estimada de la evaluación

- 3 horas en campo

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Promotoría de productos en tiendas de autoservicio

Elemento 1 de 3
Resurtir el anaquel

Elemento 2 de 3
Montar exhibiciones

Elemento 3 de 3
Revisar inventarios

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E1196	Resurtir el anaquel

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa el anaquel con base en el planograma:
   - Solicitando al cliente / usuario el planograma hasta obtenerlo,
   - Corroborando que el anaquel esté dispuesto de acuerdo al planograma, y
   - Ajustando el anaquel de acuerdo al planograma.

2. Rota el producto del anaquel:
   - Revisando las fechas de caducidad de cada producto del anaquel,
   - Retirando del anaquel el producto caduco,
   - Reubicando el producto caduco de acuerdo a los lineamientos de la cadena de tiendas de autoservicio y al tipo de producto,
   - Realizando el inventario del producto faltante en anaquel, y
   - Retirando de la bodega el producto faltante en el anaquel, de acuerdo a los lineamientos de la cadena de tiendas de autoservicio.

3. Coloca el producto en el anaquel:
   - Limpiando el anaquel con franela / plumero,
   - Limpiando todo el producto con franela / plumero,
   - Colocando al frente del anaquel el producto con la fecha de caducidad más próxima,
   - Colocando el resto del producto de acuerdo al método de Primeras Entradas/Primeras Salidas (PEPS),
   - Frenteando el producto de acuerdo a lo establecido en el planograma, y
   - Corroborando el precio del producto y las promociones aplicables.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Reporte de asistencia elaborado:
   - Contiene el nombre de la tienda,
   - Contiene el nombre del promotor,
   - Contiene la fecha,
   - Contiene hora de entrada y salida del promotor, y
   - Contiene la firma / sello del jefe de piso / encargado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Planograma.	Aplicación
2. Levantamiento de Inventarios.	Análisis

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza:	La manera en la que sacude y deja el anaquel y el producto libre de polvo, manchas y/o suciedad.

GLOSARIO

1. Anaquel:	También referido como frente. Tabla puesta horizontalmente en los muros y armarios para la colocación de cosas. También se le puede llamar anaquel a los armarios existentes dentro de una empresa, local, tienda de autoservicio.
2. Familia de Producto:	Se refiere al producto de la misma especie y marca.
3. Fondeo (Fondear):	Se refiere a recorrer todo el producto a la parte trasera (fondo) del anaquel.
4. Frenteo:	Implica el acomodo del producto para su exhibición, de tal forma que la primera fila del producto quede al ras del anaquel y el resto del producto dispuesto en columnas detrás del producto que está al frente.
5. Método PEPS:	Primeras Entradas Primeras Salidas. Método de valuación de inventarios que consiste en suponer que los primeros artículos que entran al almacén o a la producción son los primeros en salir. En los anaqueles, implica que la mercancía más próxima a caducar debe estar colocada al frente.
6. Planograma:	Es una guía de cómo deben estar exhibidos los productos en el anaquel. Representación gráfica del acomodo de mercancías o productos en un área específica de un establecimiento comercial.
7. Rotación:	Consiste en dar una ubicación adecuada a los artículos teniendo en cuenta su fecha de caducidad (PEPS) y estado físico.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1197	Montar Exhibiciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Corrobora que se cuenta con el producto suficiente para montar la exhibición:
   - Revisando físicamente en la bodega la cantidad de producto disponible,
   - Preguntando al personal de la tienda el tipo de exhibición que se debe montar,
   - Calculando la cantidad de producto necesaria en función del tipo de exhibición y la capacidad del exhibidor, y
   - Extrayendo de la bodega, a mano y en los empaques originales, la cantidad de producto necesaria para montar la exhibición.

2. Arma la exhibición:
   - Preguntando al personal de la tienda acerca del lugar donde se armará la exhibición, ya sea isla, arete, cabecera / góndola con / sin amarre, torre, estorbo, botadero, exhibidores colgantes / de piso / corbatas,
   - Seleccionando los materiales y herramientas necesarios para el montaje, y
   - Colocando el producto de acuerdo al tipo de exhibición autorizada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de Exhibición.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa:	La manera en la que busca obtener el espacio para montar una exhibición.
2. Orden:	La manera en la que coloca secuencialmente el producto para armar la exhibición

GLOSARIO

1. Amarre:	Parte superior de la cabecera que abarca el ancho total del anaquel.
2. Arete:	Tipo de exhibidor colgante, que se coloca en las esquinas de los anaqueles.
3. Botadero:	Tipo de exhibición donde se colocan productos de oferta y/o liquidación.

4. Cabecera (Góndola): Tipo de exhibición que se monta en el extremo de un anaquel.
5. Corbata (Tira): Tipo de exhibidor colgante de plástico de aproximadamente un metro de largo que se coloca entre los bloques del anaquel. En la corbata se exhibe un solo producto.
6. Estorbo: Tipo de exhibición que se monta estratégicamente bloqueando el paso, con la finalidad de ser recorrida en su totalidad para impulsar ciertos productos.
7. Exhibidor: Se refiere a todos los muebles donde se ubican los diferentes productos que se comercializan. Los exhibidores se pueden fabricar de diferentes materiales. Es una estructura que no es parte del mobiliario de la tienda.
8. Isla: Tipo de exhibición que está colocada en los pasillos principales de la tienda, por donde la gente transita.
9. Torre: Tipo de exhibición que consta de un conjunto de islas, se caracteriza por la altura y el diseño escalonado.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E1198	Revisar Inventarios

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Clasifica el producto existente en la bodega:
   - Recorriendo la bodega hasta ubicar el producto a inventariar,
   - Separando el producto por familia – departamento,
   - Separando el producto por línea – sección,
   - Separando el producto por presentación, mililitros – gramos – kilos, y
   - Separando el producto por tipo – especialidad – olor – sabor.

2. Clasifica el producto existente en el anaquel y exhibiciones:
   - Separando el producto por familia – departamento,
   - Separando el producto por línea – sección,
   - Separando el producto por presentación, mililitros – gramos – kilos, y
   - Separando el producto por tipo – especialidad – olor – sabor.

3. Cuantifica el producto en bodega, anaquel y exhibiciones:
   - Seleccionando el producto a inventariar por familia, presentación y especialidad, y
   - Contando y registrando la cantidad de productos disponibles en bodega, anaquel y exhibiciones de acuerdo a la clasificación.

3. Levanta nuevos pedidos
   - Recomendando al jefe de piso la solicitud de nuevos pedidos de acuerdo al producto faltante en la bodega, y
   - Mostrando al jefe de piso el registro del inventario.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Registro del Inventario elaborado:
   - Contiene la cantidad de producto disponible en la bodega, anaquel y exhibiciones, y
   - Contiene la clasificación del producto y cantidades del producto disponibles en bodega, anaquel y exhibiciones de acuerdo a la clasificación.

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Levantamiento de Inventarios.	Aplicación
2. Levantamiento de Pedidos.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en la que trata y aborda al personal de la tienda con cordialidad y negocia con éxito el acceso a la bodega o la procuración de equipo de seguridad.

GLOSARIO

1. Familia:	Conjunto de productos similares que cubren necesidades semejantes o tienen procesos de fabricación comunes.
2. Inventario:	También referido como Conteo de Existencias. Es el registro documental de la cantidad de producto existente en una tienda, de acuerdo a su clasificación.
3. Línea:	Es un grupo de productos relacionados entre sí que se ofrecen a la venta.
4. Presentación:	Gama de productos que se diferencian por tamaño, gramaje, volumen y/o consistencia.
5. Tipo:	Especialización del producto en cuanto a olor, color y/o demás especificaciones.