## 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: | Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación: |
|---|---|
| 18 de mayo de 2018 | 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 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. |