I.- Datos Generales

Código	Título
EC1689	Atención y servicio de calidad en pequeños comercios/establecimientos

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la administración del negocio, calidad en el servicio al cliente, finanzas personales, estrategias *marketing*/promoción y vida saludable para lograr una atención y servicio de calidad en los pequeños comercios.

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 de Competencia Atención y servicio de calidad en pequeños comercios/establecimientos contempla las funciones de atender los requerimientos del cliente, administrar el negocio de acuerdo con las finanzas y medios de administración que utilice el comerciante, así como mantener el suministro y mantenimiento que se le da al establecimiento.

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 rutinarias 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
de la Alianza Nacional de Pequeños Comerciantes

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

05 de noviembre de 2025

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

24 de noviembre de 2025

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

2 años

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

Grupo unitario
4111 Comerciantes en establecimientos

Ocupaciones asociadas
- Abarrotero, tendero.
- Comerciante de mercería, papelería, ropa, minisúper, etcétera.

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

Sector:
46 Comercio al por menor.

Subsector:
461 Comercio al por menor de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco.

Rama:
4611 Comercio al por menor de abarrotes y alimentos.

Subrama:
46111 Comercio al por menor en tiendas de abarrotes, ultramarinos y misceláneas.

Clase:
461110 Comercio al por menor en tiendas de abarrotes, ultramarinos y misceláneas.

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
- Asociación Nacional de Pequeños Comerciantes.
- Escuela Superior de Contaduría y Administración (ESCA) Campus Tepepan.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Para realizar la función se requiere que se realice en una tienda de abarrotes. • Contar con cualquier sistema de cobro. • Contar con suministro de abarrotes. • Contar con refrigerador.

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 30 minutos en campo, totalizando 1 hora.

Referencias de Información

- Izar Landeta , Juan Manuel, Contabilidad administrativa, 2016, Instituto Mexicano de Contadores Públicos ISBN 978-607-8463-49-7.
- Silva-Treviño, Juan Gilberto, Macías-Hernández, Bárbara Azucena, Tello-Leal, Edgar, & Delgado-Rivas, Jesús Gerardo. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. CienciaUAT, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021.https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369
- Centro de Capacitación en Calidad. (s.f.) Calidad en el servicio https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/461515/calidad_en_el_servicio-19.pdf

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Atención y servicio de calidad en pequeños comercios/establecimientos

Elemento 1 de 3
Preparar los insumos/productos/mercancías para la venta

Elemento 2 de 3
Brindar atención y servicio al cliente

Elemento 3 de 3
Administrar la tienda/establecimiento

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E5283	Preparar los insumos/productos/mercancías para la venta

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara los insumos para la iniciar la venta:
   - Encendiendo/preparando el punto de venta/caja para iniciar la venta,
   - Limpiando el mostrador y área(s) exterior(es) e interiores de la tienda/establecimiento,
   - Liberando el espacio de la tienda/establecimiento de productos/objetos que impidan el libre tránsito de los clientes,
   - Verificando el funcionamiento de los enfriadores/maquinaria de la tienda, y
   - Corroborando que cuente con dinero en efectivo/cambio para poder iniciar la venta/pago de proveedores.
2. Realiza el acomodo de los productos para la venta:
   - Identificando los productos que deben estar en mostrador/enfriador,
   - Acomodando los productos en el enfriador para promover los productos para la venta,
   - Acomodando los productos de acuerdo con el método primeras entradas (PEPS) y con base en la clasificación del tipo de producto,
   - Acomodando, fuera del alcance inmediato, los productos que tienden a hurtar, y
   - Delimitando las zonas donde se encuentran los productos para su venta.

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que mantiene en todo momento el área de trabajo limpia, ordenada y libre de residuos, cuidando la higiene tanto en los productos como en los espacios comunes. Realiza limpiezas periódicas, evita acumulación de polvo o suciedad.
2. Orden: La manera en que acomoda los productos/mercancías de acuerdo con el método de primeras entradas primeras salidas (PEPS).

Referencia	Código	Título
2 de 3	E5284	Brindar atención y servicio al cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Brinda la atención al cliente:
- Saludando al cliente de manera cortés sin gesticulaciones que demuestre enfado/enojo/apatía/actitud negativa, entre otras,
- Incentivando con preguntas/algún tema de conversación para generar un vínculo con el cliente,
- Mostrando imagen y aseo personal,
- Evitando en todo momento que el acercamiento con el cliente no le permita tomarse atribuciones para pedir fiado,
- Preguntando los productos que requiere adquirir,
- Mencionando opciones de productos similares/afines con el que requiere el cliente,
- Mostrando disposición para entregarle al cliente lo que requiere,
- Atendiendo las solicitudes del cliente,
- Establecido contacto visual en todo momento con el cliente,
- Proporcionado la cantidad de producto/mercancía solicitada por el cliente,
- Promoviendo productos/mercancía de recién adquisición en el establecimiento,
- Ofreciendo apoyo para encontrar/promover la adquisición de un producto,
- Revisando que el producto/mercancía esté en condiciones óptimas para su consumo: fecha de caducidad vigente, sin roturas en el empaque/envase/bolsa ni en el producto,
- Mencionando el precio del producto/mercancía solicitada,
- Confirmando con el cliente el monto total de la compra,
- Verificando que la mercancía corresponda con lo solicitado por el cliente, y
- Agradeciendo al cliente por su compra.

2. Realiza alguna estrategia de marketing/promoción para el establecimiento:
- Colocando sobre el mostrador/a la vista el producto que está en oferta,
- Realizando cualquier promoción para incentivar el consumo de los clientes,
- Impulsando la promoción de productos que no están a la vista, para su venta, y
- Colocando el establecimiento en mapas de navegación digital.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de promoción.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que demuestra una actitud cordial y atenta hacia cada cliente, brindando un trato cálido sin importar las circunstancias. Responde con cortesía y mantiene siempre una disposición positiva para ayudar, generando un ambiente agradable y de confianza en la tienda/establecimiento.

2. Limpieza:	La manera en que mantiene una presentación personal pulcra, utilizando ropa limpia, calzado en buen estado y cuidando la higiene corporal (manos limpias, uñas recortadas, cabello arreglado).

Referencia	Código	Título
3 de 3	E5285	Administrar la tienda/establecimiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El estado financiero de la tienda/establecimiento desarrollado:
   - Está de manera física/digital,
   - Contiene la descripción con los Activos de la tienda,
   - Contiene la descripción con los Pasivos de la tienda, y
   - Desglosa la inversión para el mantenimiento de equipo/mercancía para la venta.

2. El inventario de la tienda/establecimiento desarrollado:
   - Está de manera física/digital,
   - Contiene el listado con los productos/artículos,
   - Contiene un listado con el equipo/material/suministros,
   - Contiene el desglose con las entradas y salidas, y
   - Contiene una descripción con los artículos de baja rotación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Uso básico de equipo electrónico.	Comprensión
2. Nociones básicas de la administración financiera del establecimiento.	Comprensión

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza:	La manera en que presenta el estado financiero y el inventario del establecimiento sin tachaduras/enmendaduras para facilitar su lectura.
2. Orden:	La manera en que lleva un control ordenado y transparente del dinero que entra y sale de la tienda. Registra las ventas, los gastos y las compras, conservando comprobantes y anotaciones claras.

GLOSARIO

1. Estado financiero:	Informes que reflejan la situación económica y financiera de un negocio en un momento específico o periodo
2. Inventario:	Lista detallada de los bienes, productos o materiales que un negocio tiene en un momento determinado.