

# Estándar de Cualificación

# Administración

# de Puntos de Venta

Código 0416-13-01-1-01

Versión 01



Abril 2020

**EMPEZAR**

# Índice

I. Identificación de la cualificación	5
II. Descripción de las competencias específicas	8
III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas	16
IV. Contexto laboral	16
V. Emisión de diploma	18
VI. Glosario de términos	19



## EL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

### Aprobación

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) fue aprobado en la sesión N° 37- 2016, celebrada por el Consejo Superior de Educación el día 18 de julio del 2016, mediante acuerdo N° 06-37-2016 y actualizado en el acuerdo N° 04-60-2019, según consta en el Decreto Ejecutivo N° 39851-MEP-MTSS, el cual fue publicado el martes 6 de setiembre del 2016 en el Alcance N° 161A de la Gaceta.

En cuanto a su definición, propósito general y componentes, el documento del MNC-EFTP-CR (2019), en su Capítulo III, establece:

- Definición

El Marco Nacional de Cualificaciones de Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) es la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores, con el fin de guiar la formación; clasificar las ocupaciones y puestos para empleo; y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles; todo lo anterior de acuerdo con la dinámica del mercado laboral (p.51).

- Propósito general

El MNC-EFTP-CR norma el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros. Establece la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orienta la atención de la demanda laboral. Además, asocia las cualificaciones con campos de la educación establecidos en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013) y la normativa salarial (p.50).

- Componentes

El MNC-EFTP-CR establece un sistema de nomenclatura de cinco niveles de técnico. Cada nivel de cualificación cuenta con su respectivo descriptor, requisito mínimo de escolaridad para el ingreso, rango de duración del plan de estudios y requisito mínimo de escolaridad para la titulación (p.52).

## Administración de puntos de venta

0416-13-01-1-01

2

Con respecto a los Estándares de cualificación y al Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) el MNC-EFTP-CR, establece:

Los estándares pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica, establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, que se desarrollan en las organizaciones educativas.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) asume la organización por campos de la educación que establece la CINE-F-2013, agregando el Campo de la Oferta Educativa y se subdivide en Campo Profesión y el Campo Cualificación reconocida a nivel nacional e internacional, las cuales son asociadas al Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) u otros.

La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013)<sup>1</sup> con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional.

### El Campo Detallado

Según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, Campos de la Educación y la Formación 2013 (CINE-F 2013)<sup>1</sup> – Descripción de los campos detallados, el campo detallado 0416 Ventas al por mayor y al por menor, es el estudio de la compra y venta de bienes y servicios, incluyendo la gestión de stock, prácticas de precios, prevención de pérdidas, sistemas de ventas y procedimientos. Incluye el estudio de los trabajos y las tendencias actuales de las industrias mayoristas y minoristas. Venta de edificios y propiedades también se incluye. Los programas y certificaciones con los siguientes contenidos principales se clasifican aquí: subastas, servicio al consumidor, técnicas de demostración, adquisiciones, negocios inmobiliarios, venta al por menor, mantenimiento de existencias, almacenaje, venta al por mayor, así como el estudio de compra y venta de edificios y propiedades.

<sup>1</sup> Hace referencia a: Campos de Educación y Capacitación 2013 de la CINE (ISCED-F-2013).

## Créditos

### Elaboración

- Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la elaboración del Estándar de Cualificación<sup>2</sup>

Adrián Barrientos Esquivel. Florida Ice & Farm Co.  
Ana Teresa Vásquez. Cámara Nacional de Comerciantes Detallistas y Afines.  
Fiorella Sánchez Monge. Florida Ice & Farm Co.  
Francine Castillo Cerdas. Subway.  
Indira Abarca Aguirre. Florida Ice & Farm Co.  
Marissia Solano Soto. Cámara de Comercio.  
Mauricio Alvarado Segura. Florida Ice & Farm Co.  
Mitchell Salazar. Florida Ice & Farm Co.  
Olga Vargas Zárate. Cámara Nacional de Comerciantes Detallistas y Afines.  
Wendy Macedo. Subway.

- Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la validación del Estándar de Cualificación:

Adrián Barrientos Esquivel. Florida Ice & Farm Co.  
Ana Teresa Vásquez. Cámara Nacional de Comerciantes Detallistas y Afines  
Fiorella Sánchez Monge. Florida Ice & Farm Co.  
Francine Castillo Cerdas. Subway  
Marissia Solano Soto. Cámara de Comercio  
Olga Vargas Zárate. Cámara Nacional de Comerciantes Detallistas y Afines  
Wendy Macedo. Subway

- Personas que representan la Instancia de Gestión y Registro de Estándares de Cualificación que asesoraron durante el proceso:

Laura Vargas Jiménez, MNC-EFTP-CR.

---

<sup>2</sup> Se anexa el listado de organizaciones, instituciones y empresas, informante clave, durante el proceso de elaboración del Estándar de Cualificación.

## Administración de puntos de venta

0416-13-01-1-01

4

### Acuerdo de aprobación oficial

El presente Estándar de Cualificación fue aprobado por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, mediante el **Acuerdo N° 04-01-2020**, el día **veintidós** del mes **abril** del año **dos mil veinte**.

## Administración de puntos de venta

0416-13-01-1-01

5

## I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 0416-13-01-1-01

2

Cualificación (Nombre): Administración de puntos de venta

3

Nivel de cualificación: Técnico 1

4

Campo Amplio: 04 Educación comercial y administración

5

Campo Específico: 041 Educación comercial y administración

6

Campo Detallado: 0416 Ventas al por mayor y al por menor

7

Campo Profesión: 13 Comercio y marketing

8

Campo Cualificación: 01 Comercio minorista

9

Tiempo de Vigencia del Estándar de Cualificación: 5 años

10

Fecha de actualización: abril 2025

11

Nivel de escolaridad requerido para el ingreso: III Ciclo Educación General Básica

12

Nivel de escolaridad requerido para titulación: III Ciclo Educación General Básica

## Administración de puntos de venta

0416-13-01-1-01

6

13

**Competencia general:** Administrar las operaciones y los recursos del punto de venta, así como, recursos humanos, financieros, equipos e infraestructura, en apego a las políticas y procedimientos de la organización, siguiendo instrucciones de un superior, con ética, responsabilidad y colaborando con un ambiente de sana convivencia.

14

**Competencias específicas de otros estándares de cualificación requeridas para titulación de este:** No aplica

## Administración de puntos de venta

0416-13-01-1-01

7

15

## Mapa de cualificación:

Cualificación      Competencia general      Competencias específicas

0416-13-01-1-01  
Administración  
de puntos de  
venta

Administrar las operaciones y los recursos asignados del punto de venta, recursos humanos, financieros, equipos e infraestructura en apego a las políticas y procedimientos de la organización, asimismo siguiendo instrucciones de un superior, con ética, responsabilidad y colaborando con un ambiente de sana convivencia.

CE1

1

Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente, de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.

CE2

2

Manejar y registrar el efectivo y otros valores producto de las operaciones realizadas, de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.

CE3

3

Realizar operaciones de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta, de acuerdo con las políticas establecidas por la organización.

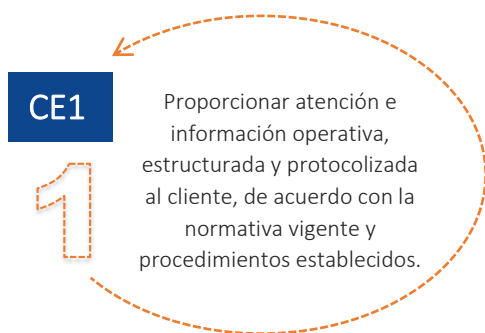
CE4

4

Organizar y coordinar las actividades del personal del punto de venta, en acatamiento a las normas y procedimientos establecidos por la organización.

## II. Descripción de las competencias específicas

### Competencias específicas (CE)



### Resultados de aprendizaje<sup>3</sup>

La persona es competente cuando:

1. Aplica principios de calidad en atención al cliente, según la normativa vigente.
2. Utiliza técnicas inclusivas en servicio al cliente, según los procedimientos establecidos por la organización.
3. Aplica normas de etiqueta y protocolo, según los requerimientos organizacionales.
4. Resuelve situaciones relacionadas con la atención al cliente, según la normativa vigente
5. Aplica estrategias de comunicación asertiva en el servicio al cliente, según los requerimientos organizacionales.

### Evaluación del logro de la competencia específica N°1

#### Evidencias CE1

#### Conocimientos:

- Protocolos de atención al cliente.
- Normas de etiqueta y protocolo.
- Principios de calidad en atención al cliente.
- Técnicas inclusivas en servicio al cliente.

<sup>3</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor. Aplicación y saberes disciplinarios.

## Administración de puntos de venta

0416-13-01-1-01

9

### Desempeño:

- Atiende al cliente y colaboradores facilitando información operativa, estructurada y protocolarizada.

**Nota:** Los desempeños los realiza conforme a la normativa nacional vigente y políticas de la organización, atendiendo las instrucciones brindadas, con ética y respondiendo por el trabajo asignado.

### Producto:

- No Aplica

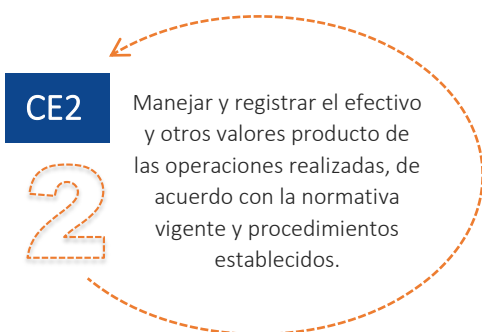
## Administración de puntos de venta

0416-13-01-1-01

10

## Competencias específicas (CE)

## Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Realiza el cobro de operaciones de venta, según procedimientos establecidos.
2. Aplica principios y herramientas (arqueo de caja, flujo de caja, entre otras) de control interno en el manejo de efectivo, según procedimientos establecidos por la organización.
3. Concilia las facturas entre el cierre de caja y el efectivo, según procedimientos establecidos.
4. Utiliza sistemas informáticos para el registro de las operaciones, según procedimientos establecidos.
5. Elabora informes sobre cobros y depósitos recaudados, según procedimientos establecidos.
6. Mantiene registros de transacciones financieras, según procedimientos establecidos.
7. Prepara los depósitos, según normativa de la organización.
8. Controla la caja chica (manejo de eventualidades disminución o aumento de caja chica), según procedimientos establecidos por la organización.

## Evaluación del logro de la competencia específica N°2

## Evidencias CE2

Conocimientos: →

- Procedimientos para el arqueo de caja, flujo de caja, transacciones financieras y caja chica.
- Protocolo para la identificación de billetes falsos, según parámetros del Banco Central de Costa Rica.

## Administración de puntos de venta

0416-13-01-1-01

11

### Desempeño:

- Utiliza sistemas informáticos para el registro de las operaciones en el manejo de efectivo.

**Nota:** Los desempeños los realiza, en apego a las políticas y procedimientos de la organización, siguiendo instrucciones de un superior, con ética, responsabilidad y colaborando con un ambiente de sana convivencia.

### Producto:

- Arqueo de caja
- Flujo de caja
- Informe de cierre de caja

**Nota:** Los productos los realiza de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.

## Competencias específicas (CE)

## Resultados de aprendizaje

CE3

3

Realizar operaciones de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta, de acuerdo con las políticas establecidas por la organización.

La persona es competente cuando:

1. Interpreta reportes de inventarios generados por herramientas de control, según procedimientos establecidos.
2. Selecciona mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, según criterios de calidad y procedimientos establecidos.
3. Aplica las normas de manipulación de los productos, según políticas de la organización.
4. Conformar el pedido utilizando las herramientas informáticas, según lo consignado en la orden de preparación y pedido.
5. Aplica técnicas para la reposición de productos que garanticen el abastecimiento en tiempo y forma, siguiendo las instrucciones y criterios establecidos.
6. Aplica técnicas de inventario de productos en el punto de venta, utilizando herramientas tecnológicas y según procedimientos establecidos por la organización.
7. Aplica técnicas básicas de animación en el punto de venta, como expositores y otros elementos de animación, según indicaciones del superior jerárquico.
8. Identifica los elementos de seguridad y etiquetas en los productos expuestos en el punto de venta, asimismo los equipos para su colocación, según requerimientos de la organización.
9. Identifica técnicas para el almacenamiento de los productos, según procedimientos de la organización y normativa vigente.
10. Aplica técnicas de acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta y su mobiliario, respetando las normas de seguridad de los productos asimismo utilizando los medios y equipo de protección individual adecuados.

## Evaluación del logro de la competencia específica N°3

### Evidencias CE3

#### Conocimientos:

- Técnicas de inventario de productos.
- Técnicas para la reposición de productos.
- Buenas prácticas de manejo y almacenamiento de productos.
- Técnicas básicas de animación en el punto de venta.
- Elementos de seguridad y etiquetas en los productos expuestos en el punto de venta.

#### Desempeño:

- No aplica

#### Producto:

- Orden de pedido completa.
- Punto de venta acondicionado, ordenado y limpio.
- Urnas de exhibición de productos.

**Nota:** Los productos los realiza, de acuerdo con las políticas establecidas por la organización.

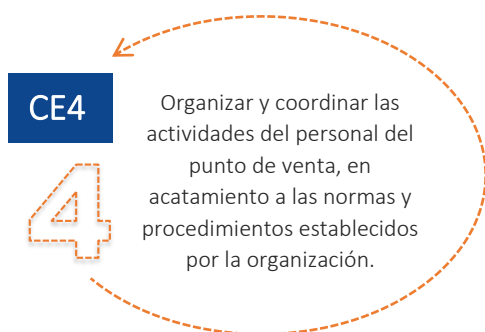
## Administración de puntos de venta

0416-13-01-1-01

14

## Competencias específicas (CE)

## Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Realiza una programación de horarios de trabajo del personal del punto de venta, según procedimientos establecidos y normativa vigente.
2. Elabora la planificación de las tareas del personal, por jornada de trabajo, según procedimientos establecidos y normativa vigente.
3. Elabora reportes de horas laboradas para el pago del personal, según procedimientos establecidos.
4. Aplica técnicas de resolución y reporte de conflictos con el personal, según procedimientos establecidos.
5. Aplica técnicas de evaluación del desempeño al personal del punto de venta, según procedimientos establecidos.
6. Reconoce principios de la mejora continua en el punto de venta, según procedimientos establecidos.
7. Aplica principios para el manejo de la confidencialidad de la información del personal, sin comprometer el bienestar del punto de venta, según políticas de la organización.

## Evaluación del logro de la competencia específica N°4

## Evidencias CE4

Conocimientos: →

- Técnicas de resolución y reporte de conflictos.
- Técnicas de evaluación del desempeño.
- Principios de la mejora continua.

## Administración de puntos de venta

0416-13-01-1-01

15

- Principios para el manejo de la confidencialidad de la información.
- Procedimientos para la planificación de horarios y actividades del personal.

Desempeño: →

- No aplica

Producto: →

- Plan de horarios de personal
- Informes y reportes de producción.

**Nota:** Los productos los realiza, en acatamiento a las normas y procedimientos establecidos por la organización.

### III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas<sup>4</sup>

#### Comunicación

- Se comunica de manera asertiva y propositiva con los colaboradores, clientes y representantes de la organización.
- Coordina con liderazgo y promueve el trabajo en equipo y el logro de resultados.

#### Salud Ocupacional

- Acata las normas y políticas establecidas por la organización en cuanto a ambiente y salud ocupacional.

#### Orientación a la calidad

- Aplica normas de aseguramiento de la calidad e inocuidad.

## IV. Contexto laboral

### 16

#### Condiciones del contexto laboral:

- Trabajar bajo presión.
- Manipular carga pesada.
- Trabajar de pie, sentado/a, en posiciones incómodas.
- Utilizar equipo, herramientas y utensilios de diverso diseño, naturaleza, dimensión y peso.
- Laborar con horarios variables en diferentes regiones del territorio nacional
- Emplear vestimenta, calzado y equipo de protección personal acordes con el tipo de actividad.
- Coordinar y liderar recurso humano del punto de venta.
- Custodiar responsablemente el dinero del punto de venta.
- Enfrentar situaciones de emergencia como robos asaltos, desastres naturales.

<sup>4</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Autonomía y responsabilidad, interacción profesional, cultural y social. Además, se deben considerar para cada Estándar de Cualificación en particular, se requieren algunos de los siguientes: salud ocupacional, sostenibilidad ambiental, servicio a la clientela, calidad, emprendedurismo, innovación, entre otros. En este apartado se incluyen los resultados de aprendizaje de una lengua extranjera. Para efectos del diseño curricular, los resultados de aprendizaje transversales deben integrarse y evaluarse en cada competencia específica.

## Administración de puntos de venta

0416-13-01-1-01

17

---

### 17

---

Ámbito de aplicación de la cualificación:

- Tiendas de conveniencia
- Ferreterías
- Almacenes
- Bazares
- Licoreras
- Librerías
- Entre otros

---

### 18

---

Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR):

- COCR-2011/5221 Comerciantes propietarios de tiendas.
- COCR-2011/5222 Supervisores de tienda y almacenes.
- COCR-2011/5223 Asistentes de ventas de tiendas y almacenes.

---

### 19

---

Estándares de Cualificación vinculados y contenidos en el Catálogo de Cualificaciones de la EFTP-CR:

- No aplica

---

### 20

---

Estándares de Cualificación Internacionales relacionados:

Chile Valora:

- P-4719-1420-001-V01 -Jefe de tienda.

INCUAL:

- COM412\_1. Actividades auxiliares de comercio.

## Administración de puntos de venta

0416-13-01-1-01

18

### V. Emisión de diploma

La persona que apruebe un Programa educativo que haya sido diseñado a partir del presente Estándar de Cualificación, según el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, se hace acreedora al diploma de:

Administración de Puntos de Venta 0416-13-01-1-01	TÉCNICO 1
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Administrar las operaciones y los recursos del punto de venta, así como, recursos humanos, financieros, equipos e infraestructura, en apego a las políticas y procedimientos de la organización, siguiendo instrucciones de un superior, con ética, responsabilidad y colaborando con un ambiente de sana convivencia.

## VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

- **Acciones preventivas y correctivas:** Es una comparación que se hace entre los montos recaudados por parte del cajero y la venta según sistema de facturación, tomando en cuenta sobrantes o faltantes generados durante la jornada.
- **Efectivo y otros valores:** Dinero físico en denominaciones monetarias. Es un activo para la empresa y forma parte del activo circulante.
- **Expositores y elementos de animación:** Material publicitario utilizado en el punto de venta para informar sobre promociones o descuentos especiales.
- **Flujo de caja:** Herramienta que mide los movimientos del efectivo, es decir entradas y salidas del efectivo durante el período.
- **Inventario:** Mercaderías en existencia que se tiene almacenada para satisfacer una necesidad actual o futura, puede ser material prima, producto en proceso o producto terminado.
- **Protocolos:** Procedimientos estandarizados por la organización.
- **Puntos de venta:** Lugar físico donde se comercializan los diferentes productos.

Para más información  
haga clic aquí



[www.cualificaciones.cr](http://www.cualificaciones.cr)

Volver al  
INICIO