

Estándar de Cualificación

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

Código 0415-16-01-4-01

Versión 01



Junio, 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	17
V. Emisión de diploma	19
VI. Glosario de términos	20

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).

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

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)¹ 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) – Descripción de los campos detallados, el campo detallado 0415 Secretariado y Trabajo de Oficina, incluye:

- Servicios administrativos y secretariales
- Programas administrativos
- Entrada de datos
- Secretariado en idioma extranjera
- Habilidades de teclado
- Secretariado legal (programa)
- Secretariado médico (programa)
- Operación de equipos de oficina

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

3

- Entrenamiento de recepcionista
- Programas secretariales
- Taquigrafía
- Operación de paneles de control
- Mecanografía

Inclusiones

- Amplios programas de secretaría que comprenden, entre otras cosas, cursos de informática, se incluyen aquí.

Exclusiones

- Se excluyen de este campo detallado los programas o certificaciones dedicados al uso de un software informático específico y se incluyen en el campo detallado 0611 «Uso de computadores».
- La gestión de la oficina se excluye de este campo detallado y se incluye en el campo detallado 0413 «Gestión y administración».
- Los programas de recepcionistas de hotel se excluyen de este campo detallado y se incluyen en el campo detallado 1013 «Hotelería, restaurantes y servicios de banquetes» (p.18).

Créditos

Elaboración

- Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la elaboración del Estándar de Cualificación¹

3M.

Amazon.

Auxis.

Avantor.

Boston Scientific.

Brandon Solís Chaverri – UTN.

Carlos José Argüello Bojorge. Cámara Nacional de Educación Privada.

Eufemia Salazar Rodríguez – UTN.

Eurofins.

¹ Se anexa el listado de organizaciones, instituciones y empresas, informante clave, durante el proceso de elaboración del Estándar de Cualificación.

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

4

Herman Cordero Araya. Instituto Nacional de Aprendizaje.
ICU Medical.
Idalmi Sankey González - MEP. DETCE.
L3 Harris.
Maricel Cox Alvarado - MEP. DETCE.
Qualfon.
Rocío Quirós Campos - MEP. DETCE.
Stratus Video.
Tech Data.
VM ware.

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

CINDE.

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

Lourdes Castro Campos

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° 03-02-2020**, el día **diez** del mes **junio** del año **dos mil veinte**.

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

5

I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 0415-16-01-4-01

2

Cualificación (Nombre): Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

3

Nivel de cualificación: Técnico 4

4

Campo Amplio: 04 Administración de Empresas y Derecho

5

Campo Específico: 041 Educación Comercial y Administración

6

Campo Detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina

7

Campo Profesión: 16 Competencias laborales

8

Campo Cualificación: 01 Ejecutivo comercial

9

Tiempo de Vigencia del Estándar de Cualificación: 5 años

10

Fecha de actualización: junio, 2025

11

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

12

Nivel de escolaridad requerido para titulación: Educación Diversificada

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

6

13

Competencia general: Asesorar al cliente en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afines, en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.

14

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

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

7

15

Mapa de cualificación:

Cualificación

Competencia general

Competencias específicas

0415-16-01-4-01
Ejecutivo
Comercial y de
Servicio al
Cliente

Asesorar al cliente en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afines, en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.

CE1

1

Brindar servicio al cliente interno y externo en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afines, en el idioma oficial y en una lengua extranjera; utilizando las técnicas de comunicación oral, los principios de servicio al cliente y las tecnologías de información y comunicación vigentes

CE2

2

Procesar información de los clientes aplicando las tecnologías de la información y comunicación; así como, las técnicas de comunicación escrita en el idioma oficial y en una lengua extranjera, según los requerimientos y el protocolo de las organizaciones.

CE3

3

Gestionar procesos administrativos en el idioma oficial y en una lengua extranjera, de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos, según los lineamientos establecidos en las organizaciones.

CE4

4

Gestionar procesos de comercio, mercadeo y ventas en el idioma oficial y en una lengua extranjera, de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos, según los lineamientos establecidos en las organizaciones.

Retrocede

Volver al ÍNDICE

Avanza

II. Descripción de las competencias específicas

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje²

CE1

1

Brindar servicio al cliente interno y externo en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afines, en el idioma oficial y en una lengua extranjera; utilizando las técnicas de comunicación oral, los principios de servicio al cliente y las tecnologías de información y comunicación.

La persona es competente cuando:

1. Aplica los principios de calidad en la atención al cliente interno y externo, en idioma oficial y en una segunda lengua.
2. Utiliza las técnicas inclusivas de servicio al cliente en la atención telefónica y presencial, con base en la legislación vigente.
3. Implementa las normas de etiqueta y protocolo en la atención al cliente, según los requerimientos de la organización.
4. Utiliza el equipo de telecomunicaciones en llamadas nacionales o internacionales de los clientes internos y externos, según protocolos organizacionales.
5. Resuelve situaciones relacionadas con la asistencia al cliente, con autonomía.
6. Aplica protocolos de servicio al cliente, con base en la normativa organizacional.
7. Atiende al cliente interno y externo en el idioma oficial y en una lengua extranjera, con respeto, ética y asertividad.
8. Brinda información al cliente, utilizando las tecnologías de información y comunicación.

Evaluación del logro de la competencia específica N°1

Evidencias CE1

Conocimientos:

- Legislación y normativa vigente, relacionada con la atención al cliente y derechos del consumidor.

² Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor. Aplicación y saberes disciplinarios.

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

9

Desempeño:

- Atiende al cliente interno y externo, aplicando las técnicas de comunicación oral, servicio al cliente, principios de calidad y las normas de etiqueta y protocolo.
- Utiliza equipo tecnológico de un centro de llamadas, una plataforma de servicios u otros.

Nota: Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.

Producto:

- No aplica.

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje

CE2

2

Procesar información de los clientes aplicando las tecnologías de la información y comunicación; así como, las técnicas de comunicación escrita en el idioma oficial y en una lengua extranjera, según los requerimientos y el protocolo de las organizaciones.

La persona es competente cuando:

1. Digita mensajes y tipos documentales comerciales, administrativos y afines, con velocidad y exactitud.
2. Elabora documentos administrativos, comerciales y afines, utilizando aplicaciones ofimáticas.
3. Gestiona documentos comerciales, administrativos y afines en soporte electrónico, utilizando software archivístico, según requerimientos de la organización.
4. Gestiona documentos comerciales, administrativos y afines en soporte físico, según la legislación vigente y requerimientos de la organización.
5. Emplea técnicas de comunicación escrita, con base en los lineamientos del idioma oficial y de la lengua extranjera.
6. Redacta comunicaciones comerciales, administrativas y afines, según las necesidades organizacionales.
7. Gestiona bases de datos en herramientas tecnológicas actuales, según la legislación vigente.
8. Utiliza herramientas tecnológicas, según requerimientos de la organización.
9. Aplica los protocolos de seguridad al utilizar las tecnologías de la información y comunicación, según los lineamientos organizacionales.

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

11

Evaluación del logro de la competencia específica N°2

Evidencias CE2

Conocimientos:

- Normas de redacción y ortografía en el idioma oficial y en una lengua extranjera.
- Legislación y normativa vigente, relacionada con la administración de archivos físicos y electrónicos.

Desempeño:

- Elabora tipos documentales, utilizando aplicaciones ofimáticas.
- Redacta comunicaciones comerciales y administrativas y afines, de acuerdo con la normativa del lenguaje.
- Gestiona información en soporte físico y electrónico utilizando software archivístico.

Nota: Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.

Producto:

- Tipos documentales elaborados.

Nota: Los productos se realizan en el idioma oficial y en una lengua extranjera, según los requerimientos y el protocolo de las organizaciones.

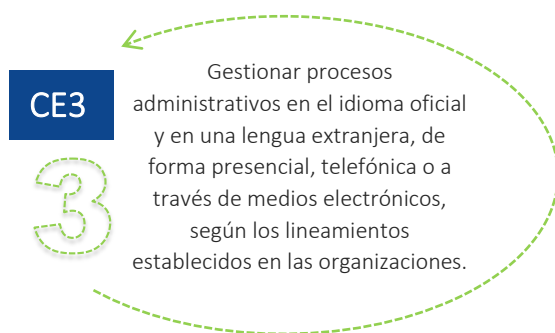
Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

12

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Aplica técnicas y herramientas de productividad en los procesos administrativos, según los requerimientos de la organización.
2. Organiza la operación en el centro de llamadas, en la plataforma de servicios y afines, según los requerimientos de la organizacionales.
3. Tramita documentación de importación y exportación, de acuerdo con el procedimiento establecido en la organización.
4. Procesa la información del cliente usando equipo especializado y herramientas tecnológicas.
5. Propone mejoras a los procesos de los centros de llamadas, plataformas de servicios y afines, según procedimientos organizacionales.
6. Interpreta las métricas de atención al cliente, de acuerdo con los objetivos de la organización.
7. Genera informes relacionados con las plataformas de servicios, con base en principios estadísticos.
8. Aplica principios contables, según requerimientos de la organización.
9. Implementa principios de la legislación laboral en el desempeño de sus funciones, según requerimientos organizacionales.
10. Aplica principios de supervisión a las personas colaboradoras en las plataformas de servicio, según los lineamientos de la organización.

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

13

Evaluación del logro de la competencia específica N°3

Evidencias CE3

Conocimientos:

- Herramientas de calidad.
- Elementos de estadística descriptiva.
- Principios contables.

Desempeño:

- Gestiona documentación administrativa.

Nota: Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.

Producto:

- Plan de mejoras a los procesos de los centros de llamadas, plataformas de servicios y afines.
- Informe relacionado con las plataformas de servicios.

Nota: Los productos los realiza según los lineamientos establecidos en las organizaciones.

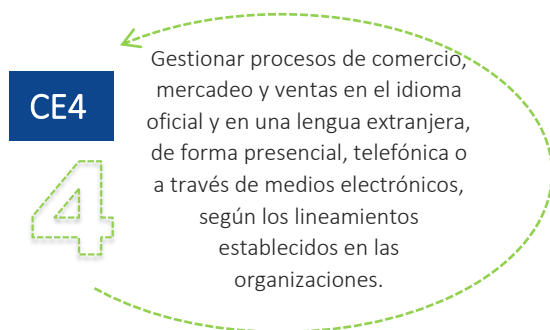
Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

14

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Aplica técnicas y herramientas de productividad en los procesos comerciales, según los requerimientos de la organización.
2. Realiza transacciones comerciales físicas o electrónicas, a nivel nacional e internacional, con base en normas legales.
3. Aplica fundamentos de mercadeo, según las necesidades de la organización.
4. Utiliza estrategias de mercadeo digital para comercialización de productos y servicios, según los requerimientos de la organización.
5. Realiza trámites de compra y venta de producto, según los procedimientos de la organización.
6. Tramita cobros y cambios de productos y servicios, según los procedimientos de la organización.
7. Interpreta las métricas de ventas y marketing, de acuerdo con los objetivos de la organización.
8. Genera informes de mercadeo y ventas, con base en los datos comerciales.

Evaluación del logro de la competencia específica N°4

Evidencias CE4

Conocimientos:

- Elementos de estadística descriptiva.
- Fundamentos de mercadeo.
- Principios de comercio internacional.

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

15

Desempeño:

- Comercializa productos y servicios a nivel nacional e internacional.
- Tramita la documentación de comercio nacional e internacional.

Nota: Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.

Producto:

- Informe de mercadeo y ventas.

Nota: Los productos los realiza según los lineamientos establecidos en las organizaciones.

III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas³

- Cumple la normativa vigente relacionada con salud ocupacional, calidad y ambiente, entre otras.
- Implementa buenas prácticas comunicativas en la atención al cliente interno y externo.
- Atiende indicaciones verbales y escritas respetando la jerarquía organizacional.
- Trabaja con ética, orden y responsabilidad.
- Emplea medios y canales establecidos por la organización para una comunicación asertiva y trabajo en equipo.
- Mantiene una actitud positiva para el aprendizaje.
- Respeta las diferencias culturales y sociales de los clientes.
- Utiliza herramientas colaborativas para su desempeño.
- Implementa soluciones creativas e innovadoras a procesos del campo laboral.
- Aplica técnicas de negociación en el cumplimiento de su labor.
- Implementa principios de liderazgo en el desarrollo de su trabajo.

En relación con la adquisición de una lengua extranjera (inglés) y la aplicación en la cualificación “0415-16-01-4-01 Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente”. La persona debe dominar en un nivel intermedio, las siguientes competencias lingüísticas:

Nivel intermedio alto B2

Comprensión Auditiva:

- Distingue el idioma estándar expresado, en persona o transmitido por diferentes medios de comunicación: sobre temas conocidos o desconocidos en contextos personal, social, académico o vocacional; la comunicación solamente puede ser influenciada o confundida por ruidos fuertes, o discursos articulados inadecuadamente o por el uso de frases idiomáticas.

³ 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.

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

17

Comprensión de Lectura:

- Distingue textos con un alto grado de independencia, adaptando el estilo, la velocidad de lectura y finalidades y utilizando fuentes de referencias apropiadamente seleccionadas. Tiene un amplio vocabulario activo de lectura, pero puede tener alguna dificultad con modismos poco frecuentes.

Expresión Escrita:

- Compone textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando la información y argumentos de diferentes fuentes.

Expresión Oral:

- Interactúa con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia gama de temas, fundamentando su opinión con detalles de apoyo apropiados e ideas relevantes.

IV. Contexto laboral

16

Condiciones del contexto laboral:

- Trabajar bajo presión.
- Trabajar en horarios rotativos.
- Mantener una misma posición la mayor parte de la jornada laboral.
- Trabajar con concentración para coordinar escucha y escritura simultánea en idioma oficial o en un segundo idioma.
- Resolver problemas aplicando el buen juicio.
- Atender diversos perfiles de clientes.
- Asumir variadas tareas simultáneamente.
- Trabajar con alta exigencia manual y visual.

17

Ámbito de aplicación de la cualificación:

- Organizaciones públicas y privadas.
- Plataformas de servicio.
- Empresas de comercio Internacional.
- Empresas de servicios médico.
- Empresas de servicios tecnológicos.
- Empresas de centros de llamadas.

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

18

18

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

- COCR-2011/422 Empleados de Servicios de Información al cliente
- COCR-2011/4222 Empleados de Centros de Llamadas
- COCR-2011/4223 Telefonistas
- COCR-2011/4224 Recepcionistas de hotel
- COCR-2011/4225 Empleados de ventanillas de informaciones
- COCR-2011/4226 Recepcionistas (general)
- COCR-2011/4227 Entrevistadores de encuestas y de investigaciones de mercados
- COCR-2011/4229 Empleados de servicios de información al cliente no clasificados bajo otros epígrafes.

19

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

0415-16-01-3-01 Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente.

20

Estándares de Cualificación Internacionales relacionados:

Chile Valora:

- P-8220-4222-001-V01 Operador de Call Center.
- P-5222-4110-001-V02 Oficinista Portuario.

INCUAL:

- COM087_3 Atención al cliente, consumidor o usuario.
- COM085_2 Actividades de venta.
- ADG307_2 Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente.

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

0415-16-01-4-01

19

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:

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente 0415-16-01-4-01	TÉCNICO 4
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Asesorar al cliente en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afines, en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.

VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

- **Ámbitos:** se refiere a los diferentes espacios tecnológicos, administrativos, médicos, legales, call center, aduanas, comercio exterior y afines donde podrá desempeñarse el graduado.
- **Métricas de atención al cliente:** son indicadores para determinar entre otros aspectos la satisfacción del cliente. Ejemplo: Indicadores principales para la medición del servicio al cliente según número de llamadas recibidas y clientes satisfechos.

Para más información
haga clic aquí



www.cualificaciones.cr

Volver al
INICIO

Retrocede

Volver al ÍNDICE