MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
COSTA RICA

Catálogo Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica

FR MNC 03
EDICIÓN 04
Aprobado
25/03/2025

Estándar de Cualificación

Administración de puntos de venta de cadenas comerciales y afines

Código 0416-13-01-1-02

Versión 02



Octubre 2026

EMPEZAR

Índice

I. Identificación de la cualificación 9

II. Descripción de las competencias específicas 12

III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas 21

IV. Contexto laboral 21

V. Emisión de diploma 25

VI. Glosario de términos 26

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).

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)[1] – 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

[1] Hace referencia a: Campos de Educación y Capacitación 2013 de la CINE (ISCED-F-2013).

- Adquisiciones
- Negocios inmobiliarios
- Venta al por menor
- Mantenimiento de existencias
- Almacenaje
- Venta al por mayor

Inclusiones

- El estudio de compra y venta de edificios y propiedades se incluye aquí.

Código de la cualificación

La codificación de la cualificación está conformada por once dígitos que permiten su trazabilidad con los campos de la CINE y el campo educación definido por el MNC-EFTP-CR. Los primeros cuatro dígitos corresponden a la codificación de los campos amplio, específico y detallado de la CINE-F-2013; los cuatro siguientes corresponden al campo educación, el cual está subdividido en campo profesión y en campo cualificación; continuando con el dígito que obedece al nivel de cualificación y, por último, dos dígitos que establecen la versión.



Antecedentes de la actualización de la cualificación

La actualización de la presente cualificación surge de la necesidad de mantener la pertinencia y vigencia del referente técnico frente a los cambios experimentados en el sector de comercio minorista durante los últimos años, particularmente en los procesos asociados a la atención de la clientela, la gestión operativa de los puntos de venta, el uso de tecnologías transaccionales, los mecanismos de control interno y las dinámicas de trabajo propias de las cadenas comerciales y establecimientos afines. La versión anterior de la cualificación, denominada Administración de puntos de venta, fue aprobada en el año 2020; sin embargo, el análisis de su implementación evidenció la conveniencia de ajustar el perfil de salida, redefinir su alcance ocupacional y actualizar las competencias requeridas para responder de manera más precisa a las demandas actuales del mercado laboral.

El proceso de actualización se desarrolló conforme al marco normativo y metodológico vigente del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR), considerando la trazabilidad con la versión anterior, el análisis de ocupaciones vinculadas, la revisión de estándares relacionados, la evolución de los procesos operativos del comercio minorista y los aportes de especialistas institucionales y representantes del sector productivo participantes en las etapas de validación. Como resultado, se redefinió la competencia general y se fortalecieron las competencias específicas relacionadas con la atención a la clientela, la operación de sistemas de punto de venta, la gestión de inventarios y mercancías, el cumplimiento de la normativa comercial y tributaria, así como la coordinación operativa de equipos de trabajo.

Asimismo, la actualización incorporó elementos asociados a la transformación digital de los establecimientos comerciales, el uso de herramientas tecnológicas para registro y control de operaciones, la aplicación de protocolos de seguridad, la protección de los derechos de las personas consumidoras, la normativa fiscal vigente y las buenas prácticas de almacenamiento, exhibición y control de existencias. Estos ajustes permiten una mejor correspondencia entre la formación técnica y los requerimientos reales de los entornos laborales, favoreciendo la empleabilidad, la movilidad de las personas y la articulación de la oferta educativa dentro del Catálogo Nacional de Cualificaciones de la EFTP.

Esta actualización reafirma el compromiso del MNC-EFTP-CR con el aseguramiento de la calidad, la pertinencia y la mejora continua de las cualificaciones, garantizando que los programas formativos diseñados a partir de este estándar respondan a las competencias demandadas por las organizaciones comerciales contemporáneas y contribuyan al desarrollo del talento humano requerido por el sector.

Elaborado por

- Equipo técnico-metodológico interinstitucional:

  Astrid Melissa Conejo Castro. Instituto Nacional de Aprendizaje.

  Georgina Garro Cervantes. Instituto Nacional de Aprendizaje.

  Hugo Fonseca Arguello. Universidad Nacional.

  José Mario Ramírez Madrigal. Instituto Nacional de Aprendizaje.

  Laura María Venegas Umaña. Universidad Técnica Nacional.

  Randy Bermúdez Cerdas. Ministerio de Educación Pública.

- Equipo asesor de la metodología:
  Ginnette Rojas Arias.

Agradecimiento

A las personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en las etapas del proceso metodológico:

- Empresas y organizaciones que participaron en las entrevistas del sector productivo:

  No aplica.

- Empresas y organizaciones que participaron en la validación:

  Alejandro Rivera Rivera. Instituto Nacional de Aprendizaje.

  Ana Sofía Solano Vargas. Instituto Nacional de Aprendizaje.

  Andrea Vargas Mojica. Instituto Nacional de Aprendizaje.

  Geiner Huertas Reyes. Costa Rica Best Chocolate.

  Glenn Bravo Ramirez. Instituto Nacional de Aprendizaje.

  Heriberto Murillo Vargas. Instituto Nacional de Aprendizaje.

  Jorge Alejandro Solano Quesada. Instituto Nacional de Aprendizaje.

  Manuel Enrique López Vargas. Instituto Nacional de Aprendizaje.

  Melissa Artavia Castro. Ferretería y Suplidora Sarapiquí.

  Sandra Rojas Cedeño. Instituto Nacional de Aprendizaje.

Víctor Mesén Leal. Heineken.

Yulissa Gabriela Artavia Castro. Ferretería y Suplidora Sarapiquí

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° dos,** el día **ocho** del mes **octubre** el año **dos mil veintiséis**.

Control de versiones

Código del EC	Nombre de la cualificación	Número de versión	Fecha de exclusión del CNC
0416-13-01-1-01	Administración de puntos de venta	01	8/10/2026

Trazabilidad con versión anterior

Elemento de la cualificación	Versión anterior	Versión actual
Año aprobación	2020	2026
Código cualificación	0416-13-01-1-01	0416-13-01-1-02
Nombre cualificación	Administración de puntos de venta	Administración de puntos de venta de cadenas comerciales y afines
Código CG	CG-13-0093-1	CG-13-421-1
CG	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.	Ejecutar las operaciones de venta, atención al cliente y soporte inmediato en el punto de venta, de conformidad con las directrices de la cadena comercial, los protocolos institucionales, la normativa de seguridad y la legislación comercial vigente.
Código CE1	CE-13-0093-00351-1	CE-13-421-1816-1
CE1	Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente, de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.	Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada a la clientela, de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.
Código CE2	CE-13-0093-00352-1	CE-13-421-1817-1
CE2	Manejar y registrar el efectivo y otros valores producto de las operaciones realizadas, de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.	Ejecutar los procesos de facturación, cobro y conciliación operativa de valores en la caja, así como la operación de fondos fijos asignados, aplicando los protocolos de control interno y la normativa tributaria vigente.
Código CE3	CE-13-0093-00353-1	CE-13-421-1818-1
CE3	Realizar operaciones de reposición, disposición y acondicionamiento de productos	Ejecutar los procesos de recepción, control de existencias físicas y exhibición comercial de mercancías

	en el punto de venta, de acuerdo con las políticas establecidas por la organización.	en el punto de venta, de acuerdo con las políticas, procedimientos, normas de seguridad e higiene establecidas.
Código CE4	CE-13-0093-00354-1	CE-13-421-1819-1
CE4	Organizar y coordinar las actividades del personal del punto de venta, en acatamiento a las normas y procedimientos establecidos por la organización.	Coordinar operativamente las actividades diarias y los flujos de trabajo del equipo en el punto de venta, asegurando el cumplimiento de los roles de turno, según los estándares de productividad y los procedimientos organizacionales.

I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 0416-13-01-1-02

2

Cualificación (Nombre): Administración de puntos de venta de cadenas comerciales y afines

3

Campo Amplio: 04 Administración de empresas y derecho

4

Campo Específico: 041 Educación comercial y administración

5

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

6

Campo Profesión: 13 Comercio y marketing

7

Campo Cualificación: 01 Comercio minorista

8

Nivel de cualificación: Técnico 1

9

Versión: 02

10

Fecha de aprobación: Octubre, 2026

11

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

12

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

13

Competencia general: CG-13-421-1 Ejecutar las operaciones de venta, atención al cliente y soporte inmediato en el punto de venta, de conformidad con las directrices de la cadena comercial, los protocolos institucionales, la normativa de seguridad y la legislación comercial vigente, con ética, responsabilidad y colaborando con un ambiente de sana convivencia.

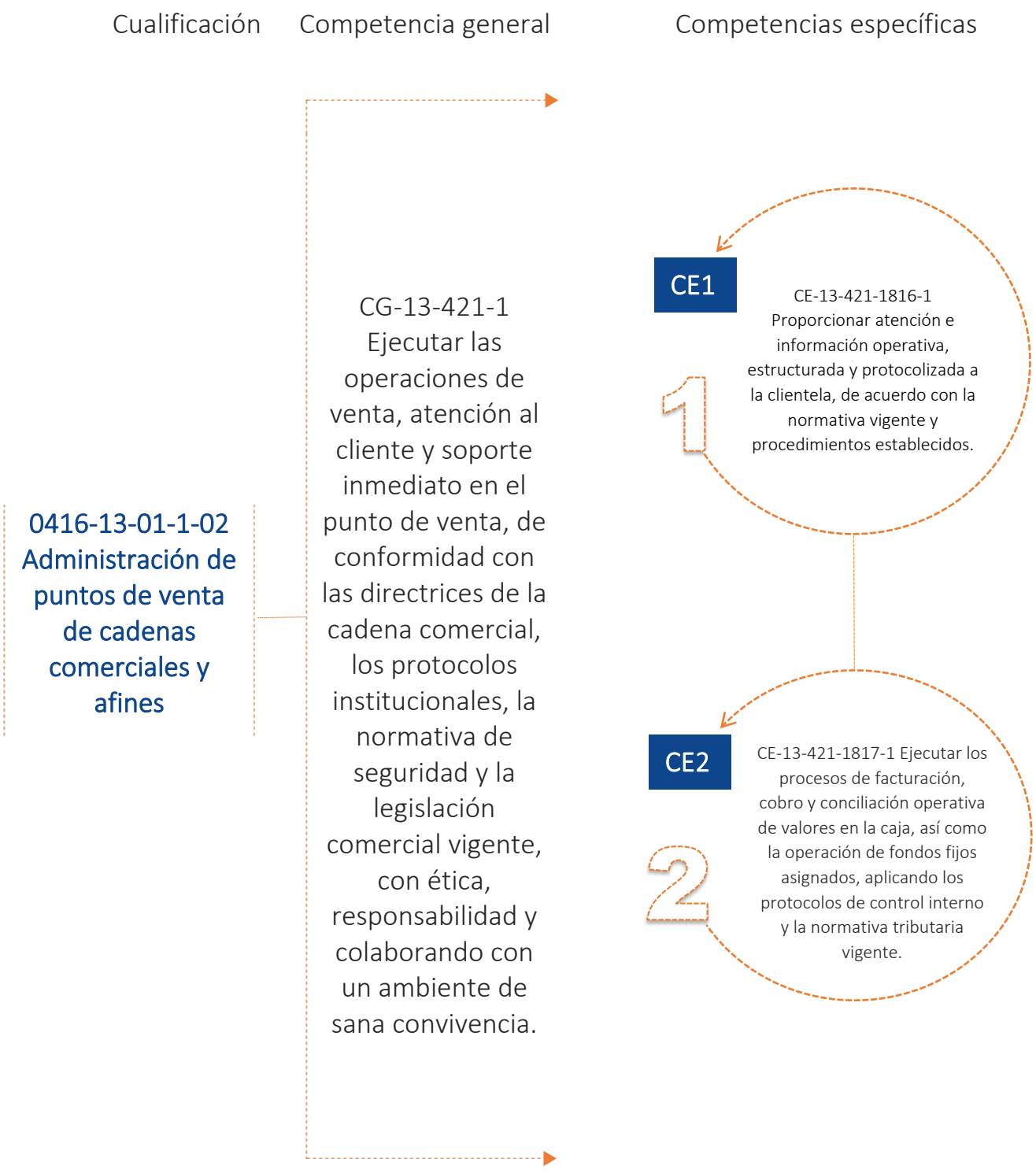
14

Competencias específicas y resultados de aprendizaje de otros estándares requeridos para la articulación con esta cualificación:

No aplica.

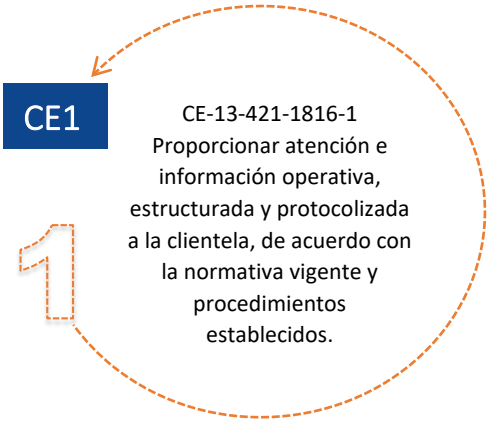
15

Mapa de cualificación:



Cualificación	Competencia general	Competencias específicas
0416-13-01-1-02 Administración de puntos de venta de cadenas comerciales y afines	CG-13-421-1 Ejecutar las operaciones de venta, atención al cliente y soporte inmediato en el punto de venta, de conformidad con las directrices de la cadena comercial, los protocolos institucionales, la normativa de seguridad y la legislación comercial vigente, con ética, responsabilidad y colaborando con un ambiente de sana convivencia.	CE3 3 CE-13-421-1818-1 Ejecutar los procesos de recepción, control de existencias físicas y exhibición comercial de mercancías en el punto de venta, de acuerdo con las políticas, procedimientos, normas de seguridad e higiene establecidas. CE4 4 CE-13-421-1819-1 Coordinar operativamente las actividades diarias y los flujos de trabajo del equipo en el punto de venta, asegurando el cumplimiento de los roles de turno, según los estándares de productividad y los procedimientos

II. Descripción de las competencias específicas

Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje[2]
	La persona es competente cuando: 1. Identifica las obligaciones del comerciante, las políticas de garantía y los derechos fundamentales del consumidor vigentes, de conformidad con la normativa vigente. 2. Aplica técnicas de comunicación asertiva, protocolo inclusivo y normas de etiqueta en la atención de la clientela, según los lineamientos del establecimiento comercial. 3. Gestiona solicitudes, reclamos, devoluciones o garantías en el servicio postventa, según los protocolos institucionales y el marco regulatorio nacional de protección al consumidor. 4. Ejecuta técnicas de venta en el mostrador o piso de exhibición, realizando la demostración de mercancías y la guía directa al usuario, según sus necesidades de consumo.

Evaluación del logro de la competencia específica N°1

Evidencias CE1

Conocimientos[3]:

- Obligaciones del comerciante.
- Políticas de garantía.
- Derechos fundamentales del consumidor.
- Marco regulatorio nacional de protección al consumidor.

[2] Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor. Aplicación y saberes disciplinarios.
[3] Saberes disciplinarios

Desempeño[4]:

- Aplica técnicas de comunicación asertiva, protocolo inclusivo y normas de etiqueta en la atención de la clientela.
- Gestiona solicitudes, reclamos, devoluciones o garantías en el servicio postventa.
- Ejecuta técnicas de venta en el mostrador o piso de exhibición, realizando la demostración de mercancías y la guía directa al usuario.

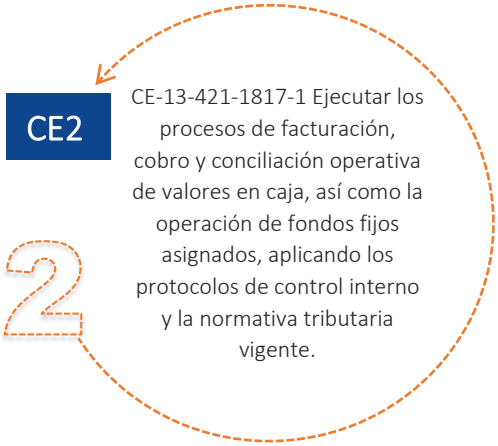
Nota: Los desempeños los realiza de conformidad con las directrices de la cadena comercial, los protocolos institucionales, la normativa de seguridad y la legislación comercial vigente.

Producto:

- No aplica.

[4] Aplicación, incluye ser y convivir

Competencias específicas (CE)



Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

1. Procesa transacciones comerciales mediante diversos medios de pago, aplicando filtros de seguridad, de conformidad a los protocolos de control interno.
2. Efectúa los procesos de apertura, arqueo, cierre operativo de caja y conciliación de valores frente al sistema, preparando los reportes de discrepancias y remesas correspondientes, según la normativa fiscal vigente y de control interno.
3. Registra la venta de bienes o servicios utilizando sistemas informáticos de Punto de Venta (POS) y tecnologías transaccionales, de acuerdo con las especificaciones del comercio minorista.
4. Opera el fondo fijo asignado al establecimiento comercial para gastos menores, de conformidad con las directrices de control interno.

Evaluación del logro de la competencia específica N°2

Evidencias CE2

Conocimientos:

- Normativa de control interno.
- Normativa fiscal.

Desempeño:

- Procesa transacciones comerciales mediante diversos medios de pago, aplicando filtros de seguridad.
- Efectúa los procesos de apertura, arqueo, cierre operativo de caja y conciliación de valores frente al sistema, preparando los reportes de discrepancias y remesas correspondientes.
- Registra la venta de bienes o servicios utilizando sistemas informáticos de Punto de Venta (POS) y tecnologías transaccionales.
- Opera el fondo fijo asignado al establecimiento comercial para gastos menores.

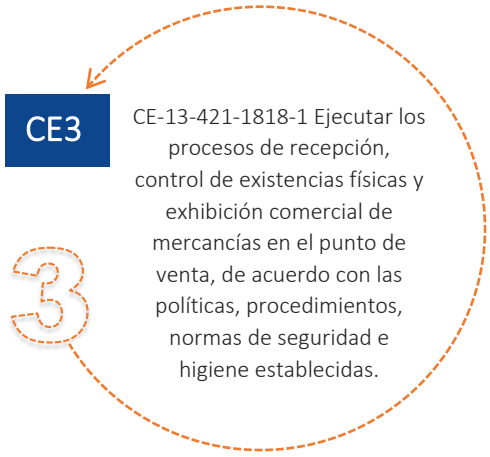
Nota: Los desempeños los realiza de conformidad con las directrices de la cadena comercial, los protocolos institucionales, la normativa de seguridad y la legislación comercial vigente.

Producto:

- Reportes de discrepancias y remesas.

Nota: Los productos los realiza aplicando los protocolos de control interno y la normativa tributaria vigente.

Competencias específicas (CE)



Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

1. Verifica el ingreso y recepción física de mercancías contra los respectivos comprobantes, mediante el uso de herramientas tecnológicas, evaluando criterios de calidad, mermas y trazabilidad.
2. Elabora las órdenes de pedido y despacho utilizando las herramientas informáticas, según los requerimientos establecidos.
3. Ejecuta la toma física de inventarios en el punto de venta y bodegas, registrando las existencias reales, mediante el uso de herramientas tecnológicas, según los protocolos establecidos.
4. Aplica técnicas de reposición, surtido y animación en el piso de venta, garantizando el abastecimiento oportuno y la exhibición comercial básica, según estándares establecidos.
5. Aplica los protocolos de almacenamiento seguro, etiquetado de seguridad y conservación higiénica en el establecimiento, cumpliendo con las normativas de salud ocupacional.

Evaluación del logro de la competencia específica N°3

Evidencias CE3

Conocimientos: >

- Criterios de calidad.
- Mermas.
- Trazabilidad.
- Normativas de salud ocupacional.

Desempeño:

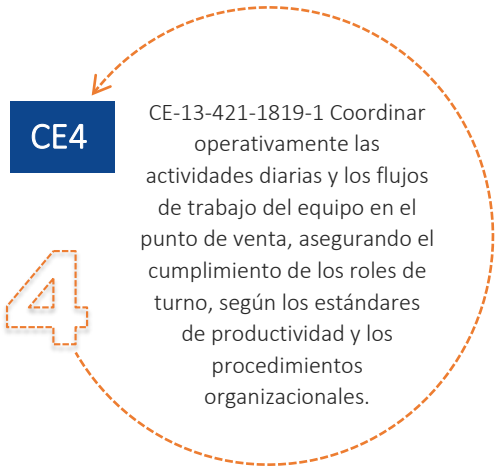
- Verifica el ingreso y recepción física de mercancías contra los respectivos comprobantes, mediante el uso de herramientas tecnológicas
- Ejecuta la toma física de inventarios en el punto de venta y bodegas, registrando las existencias reales, mediante el uso de herramientas tecnológicas.
- Aplica técnicas de reposición, surtido y animación en el piso de venta, garantizando el abastecimiento oportuno y la exhibición comercial básica.
- Aplica los protocolos de almacenamiento seguro, etiquetado de seguridad y conservación higiénica en el establecimiento

Nota: Los desempeños los realiza de conformidad con las directrices de la cadena comercial, los protocolos institucionales, la normativa de seguridad y la legislación comercial vigente.

Producto:

- Órdenes de pedido y despacho elaboradas.

Nota: Los productos los realiza de acuerdo con las políticas, procedimientos, normas de seguridad e higiene establecidas.



La persona es competente cuando:

1. Asigna los roles de la jornada laboral diaria entre el equipo del punto de venta, considerando la programación de turnos y los requerimientos mínimos de personal definidos.
2. Elabora los reportes de tiempos, incidencias y marcas de asistencia del personal del turno, según los procedimientos establecidos.
3. Aplica técnicas de mediación y comunicación asertiva en la atención de conflictos cotidianos en el equipo, canalizando los casos, según el protocolo institucional.
4. Verifica el cumplimiento de los estándares de servicio, presentación personal y confidencialidad en el establecimiento, retroalimentando al equipo de trabajo, de acuerdo con los criterios institucionales.

Evaluación del logro de la competencia específica N°4

Evidencias CE4

Conocimientos:

- Programación de turnos laborales.

Desempeño:

- Asigna los roles de la jornada laboral diaria entre el equipo del punto de venta
- Aplica técnicas de mediación y comunicación asertiva en la atención de conflictos cotidianos en el equipo, canalizando los casos.
- Verifica el cumplimiento de los estándares de servicio, presentación personal y confidencialidad en el establecimiento, retroalimentando al equipo de trabajo.

Nota: Los desempeños los realiza de conformidad con las directrices de la cadena comercial, los protocolos institucionales, la normativa de seguridad y la legislación comercial vigente.

Producto:

- Reportes de tiempos, incidencias y marcas de asistencia del personal del turno elaborados.

Nota: Los productos los realiza según los estándares de productividad y los procedimientos organizacionales.

III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas[5]

Uso de tecnologías

- Utiliza herramientas tecnológicas básicas para ejecutar tareas.

Toma de decisiones

- Toma decisiones básicas en la ejecución de tareas.

Negociación

- Respeta acuerdos e indicaciones establecidas.

Resolución de problemas

- Aplica soluciones básicas a problemas de tareas.

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.

[5] 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.
Para efectos del diseño curricular, los resultados de aprendizaje transversales deben integrarse y evaluarse en cada competencia específica.

17

Dominio de una segunda lengua:

El dominio del segundo idioma _____ es

__ Indispensable

__ Deseable

_X_ No aplica

En un nivel ( ) Principiante ( )Elemental ( ) Intermedio ( )Intermedio alto ( )Avanzado

18

Normativa relacionada con las ocupaciones vinculadas a este Estándar de Cualificación (EC):

- Ley N.° 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento.
- Ley N.° 2, Código de Trabajo de Costa Rica.
- Ley N.° 8292, Ley General de Control Interno.
- Ley N.° 9635, Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas y normativa tributaria vigente.
- Reglamento de Comprobantes Electrónicos del Ministerio de Hacienda.
- Ley N.° 6727, Ley sobre Riesgos del Trabajo.
- Ley N.° 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- Ley N.° 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales.
- Ley General de Salud N.° 5395.
- Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo.

19

Ámbito de inserción laboral para las ocupaciones vinculadas con la cualificación:

- Operación y supervisión de puntos de venta.
- Atención y servicio a la clientela.
- Gestión de cajas y medios de pago.
- Facturación y control de transacciones comerciales.
- Recepción, almacenamiento y control de mercancías.
- Gestión y control de inventarios.
- Exhibición y reposición de productos.
- Coordinación operativa de personal de tienda.

20

Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con el Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) y otros referentes consultados:

Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica

- COCR-2023/1420 Gerente de comercio al por mayor y al por menor.
- COCR-2023/5222 Supervisor de tiendas y almacenes.
- COCR-2023/3316 Técnico en administración de empresas.
- COCR-2023/3323 Encargado de abastecimiento y proveeduría.
- COCR-2023/4321 Empleado de control de abastecimiento e inventario.
- COCR-2023/5223 Asistente de ventas de tiendas y almacenes.
- COCR-2023/3322 Representante comercial.
- COCR-2023/5230 Cajero de comercio y operador de punto de venta.
- COCR-2023/4221 Empleado de servicio al cliente y atención de llamadas.
- COCR-2023/9334 Reponedor de estanterías y mercancías.
- COCR-2023/4323 Auxiliar de logística y almacenamiento.

Otros referentes consultados

- Apoyo a procesos de ventas y comercialización.
- Gestión administrativa básica de establecimientos comerciales.

21

Ruta de aprendizaje según Catálogo Nacional de Cualificaciones de la EFTP-CR:

- No aplica.



22

Estándares de Cualificación internacionales relacionados:

- COM631_2 Actividades de gestión de un pequeño comercio. INCUAL.
- COM085_2 Actividades de venta. INCUAL.
- COM412_1 Actividades auxiliares de comercio. INCUAL.
- UC2105_2 Organizar y animar el punto de venta de un pequeño comercio. INCUAL.
- UC2106_2 Garantizar la capacidad de respuesta y abastecimiento del pequeño comercio. INCUAL.
- EC1415 Administración y venta en pequeños negocios/establecimientos. CONOCER.
- EC0104 Ventas consultivas. CONOCER.
- P-4711-5230-001-V02. Cajero(a). Chile Valora.
- U-4711-5230-004-V02 Realizar servicios de caja. Chile Valora.
- U-4711-5222-004-V02 Atender clientes. Chile Valora.

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 de cadenas comerciales y afines 0416-13-01-1-02	TÉCNICO 1
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

CG-13-421-1 Ejecutar las operaciones de venta, atención al cliente y soporte inmediato en el punto de venta, de conformidad con las directrices de la cadena comercial, los protocolos institucionales, la normativa de seguridad y la legislación comercial vigente, con ética, responsabilidad y colaborando con un ambiente de sana convivencia.

VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

- **Arqueo:** Conteo detallado y físico del dinero en efectivo y otros comprobantes que se encuentran en la caja al finalizar un turno, para verificar que coincidan exactamente con el total de las ventas registradas por el sistema.
- **Cadenas comerciales y afines:** Conjunto de establecimientos o tiendas que pertenecen a una misma marca o empresa, o que operan bajo reglas, procedimientos y un soporte logístico centralizado similar, facilitando la labor operativa del punto de venta.
- **Conciliación operativa de valores en caja:** Proceso de revisión y comparación entre el dinero cobrado, los comprobantes de tarjetas y el reporte del sistema de caja, para asegurar que no existan faltantes ni sobrantes y que todo esté debidamente cuadrado.
- **Punto de Venta (POS):** Sistema informático o dispositivo electrónico (como la caja registradora moderna o el datafono) que se utiliza en el establecimiento para registrar las ventas, cobrar con diferentes medios de pago y controlar el inventario de forma inmediata.
- **Remesas:** Envío seguro del dinero en efectivo recaudado en las cajas del establecimiento hacia el banco o hacia el departamento financiero central de la empresa.
- **Transacciones comerciales:** Intercambio de un producto o servicio por dinero o un medio de pago válido, realizado entre el cliente y el establecimiento comercial.

MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
COSTA RICA

Para más información haga clic aquí

www.cualificaciones.cr

Volver al INICIO