



PROYECTO PCT/URU/2903

"Modernización del Sistema de Comercialización
de Productos Frescos a Nivel Mayorista"



DOCUMENTO N° 34

***MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS PRINCIPALES
ACTORES DEL MERCADO MODELO.***

Agosto de 2004.

**Psic. Soc. Pedro Delprato
Lic. Dalton Rodríguez
Instituto de Educación Popular "El Abrojo".**

b) Resumen

El presente documento es una Matriz de Competencias que presenta los desempeños laborales de 2 de los actores relevantes del actual y futuro Mercado Modelo: los comerciantes mayoristas y los trabajadores de comercio mayorista de empresas de abastecimiento hortifrutícola.

El documento presenta los núcleos de conocimientos básicos necesarios para desempeñarse en las áreas antes mencionados, promoviendo un cambio en el posicionamiento de las empresas instaladas.

c) Introducción

Los Perfiles de Competencias aquí propuestos, estudia las diferentes competencias que actualmente se desarrollan en el Mercado Modelo, desempeñadas por diferentes actores.

Algunos de los escollos encontrados que dificultaron la traducción de perfiles ocupacionales según sus funciones, fueron: los diferentes tipos de Organización empresarial, la informalidad en las relaciones laborales, la precariedad laboral, la falta de un marco regulatorio legitimado, entre las más importantes.

Estas dificultades, promueven una gran cantidad de funciones y tareas que son desempeñadas por los propietarios y/o parientes directos (fundamentalmente hijos); que concentran la mayor carga de funciones; con un amplio margen de discrecionalidad y muy baja estructuración y organización empresarial. Por otro lado, los trabajadores se desempeñan en ocupaciones unifuncionales, concentrando sus tareas en una única función, que se agrupan en 4 funciones principales: carga y descarga, selección y clasificado, ventas y administración.

Entonces, el objetivo del presente documento, es identificar las áreas principales de trabajo, las funciones a las cuales responde y los conocimientos asociados necesarios de manejar, de manera tal que puedan ser organizados en propuestas de capacitación, que posibiliten profesionalizar las áreas ocupacionales, su especialización y diversificación.

d) Principales resultados y conclusiones

De lo aquí expuesto, se presentan las siguientes Matrices de Competencias:

Perfil:

Comerciante Mayorista

Propósito General: Prestar servicios de venta y atención al cliente, en el área del abastecimiento hortífrutícola, dominando procesos y técnicas de manejo de frutas y hortalizas, de acuerdo a los estándares de calidad del mercado, desarrollando la planificación y gestión administrativa y comercial de un emprendimiento.

Unidades específicas y transversales	Elementos	Desempeños esperados
A. Realizar y comprender el proceso de abastecimiento de productos hortífrutícolas, su manejo e higiene.	A.1 Supervisar la manipulación de las especies vegetales respetando sus especificidades	Identifica las características de las especies y variedades vegetales Reconoce la morfología vegetal, especies hortícolas y riesgos de uso Maneja los riesgos en los procesos de carga y descarga
	A.2 Comprender los diferentes abordajes de la producción vegetal	Diferencia las perspectivas convencionales y las sustentables
	A.3 Realizar el control sanitario de los alimentos	El control sanitario se aplica de acuerdo a lo establecido Aplica técnicas higiénicas de manipulación Maneja los factores ambientales en el proceso de manipulación
	A.4 Concretar procedimientos de calidad higiénica	Aplica las normas de calidad e higiene Conoce e identifica los puntos críticos en la selección, preparación y almacenamiento de frutas y/o vegetales
B. Acondicionar el lugar y el material de trabajo	B.1 Asegurar la higiene del área, del equipo y de los materiales de trabajo	Reconoce útiles y equipos e identifica los materiales de limpieza y desinfección Conoce y aplica la normativa bromatológica y ordenanzas municipales correspondientes
	B.2 Controlar el estado de útiles y equipos, detectando roturas y necesidades	Previene los riesgos de uso de maquinaria, utensilios y equipos Aplica los procedimientos de operación, control y verificación de la maquinaria
	B.3 Organizar el espacio físico, equipos y materiales	Domina el área de trabajo, sus articulaciones y su interrelación con las diferentes secciones y procedimientos
	B.4 Gestionar el stock de mercadería	Revisa que estén disponibles en tiempo y forma los materiales a utilizar Dispone de las materias primas demandadas en el volumen de uso habitual Repone las materias primas según procedimientos

C. Administrar y efectuar la conservación de productos hortifrutícolas	C.1 Recepcionar y controlar los pedidos de productos, verificando la petición de solicitud y comprobando que cumplen con el estándar de calidad	Verifica tiempo y forma de recepción de la materia prima Determina el grado de calidad de los productos El producto es identificado de acuerdo a especificaciones.
	C.2 Manejar las distintas técnicas de conservación	La conservación y almacenamiento de productos se realiza teniendo en cuenta sus características y procedimientos técnicos correspondientes Identifica las características cuanti y cualitativas de los productos Lleva registro e interpreta la rotulación (en caso de existencia) de los productos
	C.3 Manejar el equipamiento y tecnología requerida para la conservación de la mercadería	Los utensilios y equipo de acondicionamiento se operan de acuerdo al procedimiento establecido. Se informa y conoce las pautas de conservación por enfriamiento.
D. Brindar atención personalizada a la persona cliente	D.1 Recibir a la persona cliente	Recibe a la persona cliente. Capta la atención de el /la cliente, controlando la comunicación. Logra la confianza con una atención personalizada
	D.2 Conocer sus necesidades	Utiliza un lenguaje acorde al tipo de persona cliente, recurriendo a su vocabulario. Escucha comprendiendo las razones y emociones que la llevan a buscar un producto o requerir un servicio. Plantea las preguntas pertinentes.
	D.3 Realizar el servicio a las personas clientes	La venta se realiza destacando las características y ventajas del producto de acuerdo al interés manifestado por el/la cliente. Ante problemas planteados, identifica las causas y asegura una pronta solución. Satisface los requerimientos del/la cliente con la mayor celeridad respetando las normas del establecimiento Las objeciones son aceptadas y resueltas durante el proceso de venta. Encuentra una solución real a las necesidades de la persona cliente.
	D.4 Dominar las técnicas de venta	Brinda información y atiende de forma personalizada al cliente Practica técnicas de venta adecuadas a la persona cliente y al producto o servicio Crea condiciones para la venta Las promociones son ofrecidas como apoyo a la labor de venta. Realiza los procesos de venta de productos Fundamenta opciones en cuanto a precio, calidad, volumen de compra, etc.

	D.5 Generar relaciones de confianza entre las personas clientes y la empresa	Sabe escuchar e interpretar Respeto el tiempo de la persona cliente Atiende y da tratamiento a quejas Evacua dudas Asegura discreción y confidencialidad Mantiene una actitud reservada con respecto a las comunicaciones realizadas por los/las clientes.
	D.6 Soluciona las necesidades de la persona cliente en forma efectiva.	Establece una relación entre las necesidades que ha detectado con respecto a la persona cliente y las soluciones posibles. Analiza las distintas soluciones a los problemas específicos. Conoce necesidades de la persona cliente y las políticas y recursos del establecimiento. Encuentra una solución real a las necesidades del/la cliente.
E. Conocer e identificar las características de los productos y/o servicios	E. 1 Recabar información sobre los productos	Conoce los productos y sus especificidades. Identifica ventajas y desventajas de los productos. Discrimina a que sector va dirigido. Verifica la aceptación del producto en el medio.
	E.2 Actualizar información sobre los productos	Posee una actitud positiva frente a la información permanente Participa de instancias de información
	E.3 Conocer la naturaleza y composición de los productos y/o servicios	Comprende las funciones del/los producto/s y servicio/s Expresa los atributos del producto y/o servicio en forma convincente Maneja los diferentes tipos de productos, sus cualidades y condiciones higiénico – ambientales. Diferencia los distintos productos, sus características morfológicas, clase y estado sanitario.
	E.4 Manejar criterios de adecuación del servicio a la persona cliente	Conoce el mercado potencial Relaciona las necesidades/características de la persona cliente con la naturaleza del producto y/o servicio a proporcionar Selecciona alternativas de prácticas a aplicar. Informa sobre indicaciones de máximo aprovechamiento de uso del producto y servicio Conoce proveedores y condiciones del mercado Conoce condiciones de la competencia

F. Realizar la promoción y venta de productos horti-frutícolas y servicios asociados	F.1 Identificar el mercado potencial	Identifica las características y funciones de los productos a vender. Vincula las ventajas del producto a las necesidades de la persona cliente. Segmenta el mercado Caracteriza el mercado
	F.2 Elaborar planes de desarrollo de mercado y ventas	Se seleccionan acciones para dar a conocer, vender, promover, crear expectativas o reforzar la imagen de los productos. El plan de desarrollo de mercado refleja las acciones a realizar. El plan de ventas se elabora para cada proyecto (producto), identificando los objetivos que se quieren lograr. Se establecen acciones a desarrollar y calendarización. Se establecen montos esperados de venta. Se establecen métodos de promoción y venta. El volumen de participación en el mercado está basado en el conocimiento y análisis del mismo. La determinación de la gama de productos a incorporar y ofertar, se realiza con base en la demanda del mercado, la capacidad de provisión y la orientación de la empresa.
	F.3 Promocionar los productos y servicios	La comunicación con la persona cliente contiene las características, ventajas y beneficios del producto. Asesora a las personas clientes Trasmite los beneficios agregados del producto que ofrece por sobre los de la competencia. Se garantiza a los y las clientes la calidad del producto ofrecido Aplica elementos de mercadotecnia Acomoda y exhibe la mercadería con técnicas de presentación visual.
	F.4 Negociar condiciones de venta	El acuerdo sobre el precio del producto se realiza en base a los requerimientos de el o la cliente y las políticas de venta Las fechas de entrega del producto se establecen de acuerdo con la capacidad de provisión. Las condiciones de pago son establecidas claramente Los pedidos establecen con precisión las condiciones pactadas
	F.5 Dar seguimiento al suministro	La solicitud que realiza la persona cliente debe contener los requerimientos acordados con ésta La verificación del cumplimiento del programa de suministro se realiza antes de la entrega. El apoyo a la persona cliente durante todo el proceso de suministro se realiza conforme a los procedimientos establecidos para la venta.
	F.6 Dar seguimiento al proceso administrativo de venta	Aplican los procedimientos administrativos correspondientes

G. Planificar su propio trabajo para cumplir con plan establecido	G.1 Organizar y administrar los recursos a su disposición	<p>Conoce el objetivo a alcanzar, los recursos con que dispone y la urgencia de la tarea asignada</p> <p>Administra los recursos en base a criterios de importancia y urgencia</p> <p>Prevé recursos materiales para realizar la actividad asignada</p> <p>Las personas involucradas son informadas de los cambios</p>
	G.2 Establecer prioridades	Prioriza y realiza el trabajo asignado aplicando criterios de importancia y urgencia.
	G.3 Adaptar su planificación a imprevistos	<p>Los cambios realizados se coordinan con los involucrados</p> <p>Los imprevistos son tomados en cuenta en la planificación</p>
	G.4 Adaptarse a la realización del trabajo grupal	Las actividades están coordinadas entre las distintas áreas
H. Operar la terminal de registro y cobro de transacciones	H.1 Operar la caja con los instrumentos técnicos correspondientes	<p>Recibe y procesa dinero en efectivo y documentos comerciales.</p> <p>Opera con los instrumentos electrónicos que le permiten asentar las transacciones comerciales realizadas.</p> <p>Realiza el cambio de moneda de acuerdo a las personas clientes.</p> <p>Efectúa los arqueos para control.</p> <p>Colabora desde su puesto de trabajo con las tareas de venta y promoción de productos.</p>
	H.2 Registrar y cobrar las transacciones con seguridad y servicios	<p>Registra las transacciones de acuerdo a los procedimientos y con el instrumental técnico correspondiente</p> <p>Realiza los procedimientos de corrección necesarios cuando se comenten errores.</p> <p>Cobrar las transacciones en las monedas usuales en el comercio</p> <p>Verifica la correspondencia de las transacciones comerciales con la mercadería y los documentos comerciales correspondientes.</p>
	H.3 Elaborar los documentos comerciales establecidos de acuerdo a las normas de la casa	<p>Solicita la información de crédito correspondiente al riesgo de la persona cliente.</p> <p>Verifica que la persona tiene acceso al crédito.</p> <p>Solicita datos personales.</p> <p>Completa la factura correspondiente.</p> <p>Llena correctamente el baucher, verificando que estén todos los datos solicitados.</p> <p>Completa otra documentación comercial que se requiera: pagarés, etc</p>
	H.4 Entregar la mercadería vendida, en forma correcta.	<p>Revisa los pedidos, verificando cantidades y estado de la mercadería</p> <p>La mercadería es protegida para evitar deterioros</p> <p>Los pedidos se llevan a cabo con precisión</p>
	H.5 Entregar los productos vendidos	<p>Discrimina y selecciona materiales adecuados de empaque</p> <p>La cantidad de mercadería entregada concuerda con la solicitada</p> <p>La entrega se realiza el día y a la hora establecidas previamente</p>

I. Relacionarse y trabajar en equipo	I.1 Contribuir a generar un clima de trabajo cordial	No generar problema con sus compañero/as frente a las personas clientes Respetar las opiniones diferentes Apoya el concepto de equipo
	I.2 Relacionarse efectivamente con las personas miembros del equipo	Conoce las necesidades de compañeros/as Entabla discusiones de acuerdo a responsabilidades de las personas miembros Entiende y demuestra las destrezas de un miembro del equipo efectivo
	I.3 Colaborar con las personas miembros del equipo	Apoya las decisiones del equipo Comparte información pertinente con el equipo Cumple con los compromisos asumidos
	I.4 Contribuir a mejorar el desempeño del/los equipos.	Es sensible a las necesidades y sentimientos de otras personas del equipo Toma en cuenta las opiniones de sus compañero/as
	I.5 Resolver y/o canalizar problemas frecuentes	Minimiza conflictos interpersonales Realiza aportes constructivos frente a conflictos Coopera y participa con otros en el equipo Los problemas son identificados en las situaciones de trabajo Los problemas sencillos son detectados y se solucionan Los problemas que no se pueden resolver se derivan a quien corresponda Agotó todas las alternativas a su alcance para solucionar el problema antes de derivarlo
J. Mantener las condiciones de seguridad y salud ocupacional	J.1 Detectar riesgos en el lugar de trabajo	Reconoce, evalúa y controla los diferentes factores de riesgo Monitorea el funcionamiento habitual de equipos y maquinas en su área de trabajo y detecta toda alteración Aplica las medidas preventivas para eliminar o minimizar los riesgos detectados Comunica los riesgos a quien corresponda
	J.2 Realizar acciones preventivas y/o de protección	Usa y promueve la utilización de los elementos de seguridad según la normativa Cuenta con un botiquín Tiene al alcance los teléfonos de emergencia
	J.3 Interpretar el marco legal del trabajo	Aplica la normativa de seguridad e higiene laboral
	J.4 Aplicar medidas correctivas ante imprevistos	Ante un accidente aplica los primeros auxilios y deriva
	J.5 Trabajar en las condiciones ergonómicas óptimas que requiera la actividad.	Los principales riesgos para su salud en el trabajo son identificados y las medidas preventivas necesarias para garantizarla, aplicadas.

K. Mantener en condiciones de orden e higiene las áreas de trabajo	K.1 Asegurar el orden, mantenimiento y la higiene del área de trabajo	Ha asegurado el orden, mantenimiento e higiene en el lugar de trabajo teniendo en cuenta: El respeto por las áreas de sus demás compañeros/as Los estándares de calidad de la organización Los procedimientos de clasificación y orden de los productos y materiales de trabajo utilizados por la empresa
	K.2 Optimizar los recursos a su disposición	Ha utilizado los materiales y/o equipo evitando deterioros y desperdicios
	K.3 Realizar las operaciones de higiene y mantenimiento de equipos, herramientas y utensilios.	Ha realizado las operaciones de higiene y mantenimiento teniendo en cuenta: Los distintos tipos de materiales de los equipos, herramientas y utensilios. El estado y el uso de cada equipo, herramienta y utensilios. Los criterios y normas previstos en la empresa para cada operación. Las normas higiénicas vigentes La correcta aplicación de todas las instrucciones de mantenimiento. La distribución de equipos, herramientas y utensilios en el área prevista según cada caso. Ha colocado ordenadamente los productos y elementos de servicio no utilizados en el montaje, en las áreas de almacenamiento asignadas.
L. Constituir y gestionar una unidad productiva	L.1 Evaluar el fortalecimiento de implementación de una unidad productiva	Busca y evalúa las oportunidades empresariales Identifica recursos técnicos, financieros, humanos, mercado y competencia Estudia viabilidad a corto y mediano plazo
	L.2 Determinar la forma jurídica y organizativa	Conoce y comprende la normativa jurídica y tributación
	L.3 Elaborar y gestionar la documentación necesaria para la constitución de la empresa	Actúa en el marco de la normativa nacional y departamental vigente
M. Organizar, planificar, administrar y gestionar el emprendimiento	M.1 Definir objetivos y metas	Considera los aspectos productivos, comerciales, administrativos, de recursos humanos y financieros
	M.2 Elaborar estrategias para cumplir con los objetivos	Analiza riesgos y selecciona alternativas Atiende costos, precio y calidad Racionaliza tiempos, capacidad de abastecimiento y comercialización.
	M.3 Identificar líneas y fuentes de financiamiento	Analiza condiciones para apoyos o créditos, en materia de plazos, tasas de interés, amortizaciones, etc.
	M.4 Elaborar plan de trabajo	Identifica los recursos económicos, técnicos, materiales y humanos existentes y requeridos Identifica y aplica indicadores de control y medición de resultados
	M.5 Aplicar los aspectos básicos de contabilidad, cobranza, compra – venta y trámites ante terceros	Maneja criterios de flujo financiero y comercial Realiza los registros y las gestiones pertinentes
	M.6 Manejar tecnología informática de administración	Es usuario de los programas informáticos adecuados para la empresa

MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS PRINCIPALES ACTORES DEL MERCADO MODELO

N. Manejar herramientas informáticas.	N.1 Conoce e interpreta diferentes programas informáticos básicos de manera de poder operar rápidamente y eficientemente.	Ha utilizado en forma autónoma aplicaciones informáticas específicas teniendo en cuenta: La actualización permanente de los mismos. Programas de comunicación Programas de base de datos a nivel operativo Programas de planillas electrónicas Programas de procesadores de texto
O. Registrar y procesar la información administrativa y contable a través de medios tecnológicos actualizados.	O.1 Apoyar en la organización de la información administrativa y contable.	Ha apoyado en la organización de la información teniendo en cuenta: Las directivas planteadas con anterioridad. El manejo eficaz y eficiente de todos los recursos de su área y de la empresa en general. La iniciativa necesaria para una organización que optimice la gestión
	O.2 Mantener los registros de la información en forma actualizada y con fácil acceso.	Ha mantenido los registros actualizados teniendo en cuenta: Los soportes informáticos actualizados y pertinentes para la especificidad de cada registro. Criterios en relación a la elaboración de documentos compartibles y sencillos La lógica de los procedimientos de manera que puedan realizarse rápidamente La lógica de los procedimientos de manera que puedan ser accesibles por cualquier otro funcionario de la empresa.

Capacidades transversales asociadas al Perfil de Competencias:

Capacidad de trabajar alternando tareas, equipos de trabajo y reglas de juego
Capacidad de relacionamiento
Capacidad para el trabajo en equipo
Capacidad de organización
Capacidad de atención. Simultaneidad de atención de varias cosas a la vez
Capacidad de comunicarse en forma efectiva
Actitud proactiva demostrando iniciativa de manera pertinente
Actitud proactiva frente a los problemas y situaciones conflictivas.
Criterios de seguridad e higiene
Habilidades de negociación y resolución de conflictos
Habilidades comunicativas.
Habilidad para el cálculo mental
Habilidades del perfil emprendedor
Habilidad para organizarse y atender más de un asunto en forma simultánea.
Madurez para manejar en forma adecuada las quejas y objeciones de la clientela.
Madurez personal que le permite establecer relaciones interpersonales productivas, buscando resolver las situaciones conflictivas con respeto a quienes le rodean.
Disposición para buscar la excelencia en la atención a los y las clientes.
Responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas en la empresa.
Motivación para el trabajo en equipo.
Conciencia de la relación de negocios de largo plazo.
Poder anticiparse y prever situaciones potencialmente conflictivas; resolverlas eficaz y eficientemente
Flexibilidad ante cambios imprevistos y tareas y reglas diferentes
Pulcritud
Apertura a capacitación permanente
Relacionamiento con el sector productivo

Conocimientos técnicos a incorporar:

- Empresa:
 - Imagen empresarial
- Relaciones públicas:
- Comunicación
 - Medios y equipos de comunicación
 - Merchandising
- Marketing básico
 - Atención al cliente
- Evolución del concepto de venta.
- Perfil del vendedor
- Escenarios de venta
 - Venta de productos y servicios.
 - Técnicas de venta
 - Venta relacional
- Presentación y demostración de productos y/o servicios:
 - Motivaciones y comportamiento del consumidor
- Contrato de compraventa
- Aplicación del cálculo comercial en la venta
- Medios de pago
- Documentación comercial informática
- Disposición de los espacios de venta
- Empaquetado y embalaje de productos.
- Planificación de ventas
 - Relaciones humanas
 - Trabajo en equipo
 - Negociación y solución de problemas
- Control de calidad
- Salud ocupacional condiciones y medio ambiente de trabajo (cymat).
 - Riesgos
 - Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
 - Protecciones
 - Ergonomía
 - Administración y uso de tpv
 - Primeros auxilios. – prevención
 - Legislación en salud ocupacional
- El mercado nacional de frutas y hortalizas.
- Principales fases de la cadena producción –consumo
- Tendencias en consumo y comercialización.
- Que son frutas y hortalizas. Porque se deterioran. Ciencia básica. Enfermedades Post-cosecha
- La importancia de mejorar la seguridad y calidad de frutas y hortalizas frescas.
- Principales causas de pérdidas
- Concepto de calidad y aseguramiento
- Conocimiento y manejo de los puntos claves en los procesos de trabajo
- Buenas prácticas de manipulación, embalaje, almacenamiento y transporte de productos.
- Criterios de clasificación
- Buenas prácticas de higiene .
- Manejo de herramientas, maquinaria y equipos.
- Leyes y normativas alimenticias, Inocuidad.
- Comercialización y manejo a nivel minorista

Perfil:

Trabajador Polivalente de Comercio Hortifrúcticola Mayorista

Propósito General: Realizar servicios de carga y descarga, operaciones de administración sencilla, venta y atención al cliente y selección y clasificado, en el área del abastecimiento hortifrúcticola, de acuerdo a los estándares de calidad del mercado		
Unidades específicas y transversales	Elementos	Desempeños esperados
A. Realizar y comprender el proceso de abastecimiento de productos hortifrúctícolas, su manejo e higiene.	A.1 Realizar la manipulación mecánica o manual, de las especies vegetales respetando sus especificidades	Identifica las características de las especies y variedades vegetales Reconoce la morfología vegetal, especies hortícolas y riesgos de uso Maneja los riesgos en los procesos de carga y descarga Aplica técnicas de carga y descarga según sea a carros, camiones, camionetas, u otros. Maneja instrumentos idóneos para la carga y descarga, como ser carros manuales, uñas hidráulicas, montacargas.
	A.2 Comprender las diferentes características de la producción vegetal	Diferencia y reconoce las características de las producciones convencionales y sustentables Realiza la estiva según criterios de tipo de producción
	A.3 Realizar el control sanitario de los productos	El control sanitario se aplica de acuerdo a las pautas establecidas por la empresa Aplica técnicas higiénicas de manipulación Maneja los factores ambientales en el proceso de manipulación Previene riesgos de contaminación por agentes externos (sustancias, humos, animales, etc.)
	A.4 Concretar procedimientos de calidad higiénica	Aplica las normas de calidad e higiene Conoce e identifica los puntos críticos en el almacenamiento de frutas y/o vegetales Maneja los conocimientos necesarios para el estivado de bultos, cantidades y peso.
	A.5 Realizar la higiene del área, del equipo y de los materiales de trabajo	Reconoce útiles y equipos Identifica los materiales de limpieza y desinfección Aplica los procedimientos estipulados por la empresa, en concordancia con la normativa bromatológica y ordenanzas municipales correspondientes.
	A.6 Controlar el estado de útiles y equipos, detectando roturas y necesidades	Previene los riesgos de uso de maquinaria, utensilios y equipos Aplica los procedimientos de operación, control y verificación de la maquinaria Realiza el mantenimiento de los útiles y equipos en uso
	A.7 Organizar el espacio físico, equipos y materiales	Domina el área de trabajo y sus usos. (almacenado)

	A.8 Gestionar el stock de mercadería	<p>Revisa que estén disponibles en tiempo y forma los materiales a utilizar</p> <p>Realiza el control de stock de las mercaderías</p> <p>Informa de los cambios según las demandadas en el volumen de uso habitual</p> <p>Repone las mercaderías según procedimientos establecidos</p>
B. Administrar y efectuar la conservación de productos hortifrutícolas	B.1 Recepcionar y controlar los pedidos de productos, verificando la petición de solicitud y comprobando que cumplen con el estándar de calidad	<p>Verifica tiempo y forma de recepción de los productos.</p> <p>Determina el grado de calidad de los productos.</p> <p>El producto es identificado de acuerdo a especificaciones de la empresa.</p>
	B.2 Manejar las distintas técnicas de conservación	<p>La conservación y almacenamiento de productos se realiza teniendo en cuenta sus características y procedimientos técnicos correspondientes</p> <p>Lleva registro de los productos, su estado de conservación y tiempos.</p>
	B.3 Efectúa la revisión del estado de la mercadería	<p>Realiza la selección, clasificado, repaso y descarte de los productos.</p> <p>Ordena la mercadería según estado sanitario y nivel de conservación.</p>
	B.4 Manejar el equipamiento y tecnología requerida para la conservación de la mercadería	<p>Los utensilios y equipo de acondicionamiento se operan de acuerdo al procedimiento establecido.</p> <p>Se reconocen y manejan las pautas de conservación por enfriamiento.</p>
C. Brindar atención a la persona cliente y realizar la promoción y venta de productos hortifrutícolas y servicios asociados	C.1 Recibir a la persona cliente	<p>Establece contacto con la persona cliente.</p> <p>Logra la confianza con una atención personalizada</p>
	C.2 Realizar el servicio de venta a las personas clientes	<p>La venta se realiza destacando las características y ventajas del producto de acuerdo al interés manifestado por el/la cliente.</p> <p>Ante problemas planteados, identifica las causas y asegura una pronta solución.</p> <p>Satisface los requerimientos del/la cliente con la mayor celeridad respetando las normas del establecimiento</p> <p>Las objeciones son aceptadas y resueltas durante el proceso de venta.</p> <p>Realiza los procesos de venta de productos</p> <p>Fundamenta opciones en cuanto a precio, calidad, volumen de compra, etc.</p> <p>Expresa los atributos del producto y/o servicio en forma convincente</p> <p>Maneja los diferentes tipos de productos, sus cualidades y condiciones higiénico – ambientales.</p> <p>Diferencia los distintos productos, sus características morfológicas, clase y estado sanitario.</p>
	C.3 Actualizar información sobre los productos	<p>Posee una actitud positiva frente a la información permanente</p> <p>Participa de instancias de información</p>
	C.4 Promocionar los productos y servicios	<p>La comunicación con la persona cliente contiene las características, ventajas y beneficios del producto.</p> <p>Asesora a las personas clientes</p> <p>Trasmite los beneficios agregados del producto que ofrece por sobre los de la competencia.</p> <p>Acomoda y exhibe la mercadería con técnicas de presentación visual.</p>

MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS PRINCIPALES ACTORES DEL MERCADO MODELO

	C.5 Realizar el suministro	La solicitud que realiza la persona cliente debe contener los requerimientos acordados con ésta La verificación del cumplimiento del programa de suministro se realiza antes de la entrega. El apoyo a la persona cliente durante todo el proceso de suministro se realiza conforme a los procedimientos establecidos para la venta.
	C.6 Dar seguimiento al proceso administrativo de venta	Informa y explica los procedimientos administrativos al cliente Transfiere la información al sector administración para completar la transacción.
D. Realizar operaciones simples de administración y contabilidad	D.1 Registrar y cobrar las transacciones con seguridad y servicios	Registra las transacciones de acuerdo a los procedimientos y con el instrumental técnico correspondiente Realiza los procedimientos de corrección necesarios cuando se comenten errores. Cobra las transacciones en las monedas usuales en el comercio Verifica la correspondencia de las transacciones comerciales con la mercadería y los documentos comerciales correspondientes.
	D.2 Elaborar los documentos comerciales establecidos de acuerdo a las normas de la casa	Solicita la información de crédito correspondiente al riesgo de la persona cliente. Verifica que la persona tiene acceso al crédito. Solicita datos personales. Completa la factura correspondiente. Llena correctamente el baucher, verificando que estén todos los datos solicitados. Completa otra documentación comercial que se requiera: pagarés, etc
	D.3 Entregar la mercadería vendida, en forma correcta.	Revisa los pedidos, verificando cantidades y estado de la mercadería La mercadería es protegida para evitar deterioros Los pedidos se llevan a cabo con precisión
	D.4 Entregar los productos vendidos	Discrimina y selecciona materiales adecuados de empaque La cantidad de mercadería entregada concuerda con la solicitada La entrega se realiza el día y a la hora establecidas previamente
	D.5 Apoyar en la organización de la información administrativa y contable.	Ha apoyado en la organización de la información teniendo en cuenta: Las directivas planteadas con anterioridad. El manejo eficaz y eficiente de todos los recursos de su área y de la empresa en general. La iniciativa necesaria para una organización que optimice la gestión
	D.6 Mantener los registros de la información en forma actualizada y con fácil acceso.	Ha mantenido los registros actualizados teniendo en cuenta: Los soportes utilizados y pertinentes para la especificidad de cada registro. Criterios en relación a la elaboración de documentos compartibles y sencillos La lógica de los procedimientos de manera que puedan realizarse rápidamente La lógica de los procedimientos de manera que puedan ser accesibles por cualquier otro funcionario de la empresa.

E. Planificar su propio trabajo para cumplir con plan establecido	E.1 Organizar y administrar los recursos a su disposición	Conoce el objetivo a alcanzar, los recursos con que dispone y la urgencia de la tarea asignada Administra los recursos en base a criterios de importancia y urgencia Informa sobre la necesidad de los recursos materiales para realizar la actividad asignada Las personas involucradas son informadas de los cambios
	E.2 Establecer prioridades	Prioriza y realiza el trabajo asignado aplicando criterios de importancia y urgencia.
	E.3 Adaptar su planificación a imprevistos	Los cambios realizados se coordinan con los involucrados Los imprevistos son tomados en cuenta en la planificación
	E.4 Adaptarse a la realización del trabajo grupal	Las actividades están coordinadas entre las distintas áreas
	E.1 Relacionarse y trabajar en equipo	Contribuir a generar un clima de trabajo cordial Relacionarse efectivamente con las personas miembros del equipo Colaborar con las personas miembros del equipo Contribuir a mejorar el desempeño del/los equipos. Resolver y/o canalizar problemas frecuentes
F. Mantener las condiciones de seguridad y salud ocupacional	F.1 Detectar riesgos en el lugar de trabajo	Reconoce, evalúa y controla los diferentes factores de riesgo Controla el funcionamiento habitual de equipos y maquinas en su área de trabajo y detecta toda alteración Aplica las medidas preventivas para eliminar o minimizar los riesgos detectados Comunica los riesgos a quien corresponda
	F.2 Realizar acciones preventivas y/o de protección	Usa y promueve la utilización de los elementos de seguridad según la normativa Cuenta con un botiquín Tiene al alcance los teléfonos de emergencia
	F.3 Interpretar el marco legal del trabajo	Conoce la normativa de seguridad e higiene laboral
	F.4 Aplicar medidas correctivas ante imprevistos	Ante un accidente aplica los primeros auxilios y comunica a su superior
	F.5 Trabajar en las condiciones ergonómicas óptimas que requiera la actividad.	Los principales riesgos para su salud en el trabajo son identificados y las medidas preventivas necesarias para garantizarla, aplicadas. Aplica conocimientos y elementos de seguridad para el cuidado de su integridad física

Capacidades transversales asociadas al Perfil de Competencias:

Capacidad de trabajar alternando tareas, equipos de trabajo y reglas de juego

Capacidad de relacionamiento

Capacidad de atención. Simultaneidad de atención de varias cosas a la vez

Actitud proactiva demostrando iniciativa de manera pertinente

Criterios de seguridad e higiene

Habilidades comunicativas.

Habilidad para el cálculo mental

Habilidad para organizarse y atender más de un asunto en forma simultánea.

Habilidades manuales y sicomotrices acordes al perfil

Compleción física

Madurez para manejar en forma adecuada las quejas y objeciones de la clientela.

Responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas en la empresa.

Pulcritud y aspecto personal.

Apertura a capacitación permanente

Conocimientos técnicos a incorporar:

- Empresa:
 - Imagen empresarial
- Comunicación
 - Atención al cliente
 - Trabajo en equipo
- Evolución del concepto de venta.
- Perfil del vendedor
- Escenarios de venta
 - Venta de productos y servicios.
 - Técnicas de venta
- Disposición de los espacios de venta
- Empaquetado y embalaje de productos.
- Salud ocupacional condiciones y medio ambiente de trabajo (cymat).
 - Riesgos
 - Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
 - Protecciones
 - Ergonomía
 - Primeros auxilios. – prevención
 - Legislación en salud ocupacional
- El mercado nacional de frutas y hortalizas.
- Principales fases de la cadena producción –consumo
- Que son frutas y hortalizas. Porque se deterioran. Ciencia básica. Enfermedades Post-cosecha
- La importancia de mejorar la seguridad y calidad de frutas y hortalizas frescas.
- Principales causas de pérdidas
- Concepto de calidad y aseguramiento
- Conocimiento y manejo de los puntos claves en los procesos de trabajo
- Buenas prácticas de manipulación, embalaje, almacenamiento y transporte de productos.
- Criterios de clasificación
- Buenas prácticas de higiene.
- Manejo de herramientas, maquinaria y equipos.
- Leyes y normativas alimenticias, Inocuidad.

e) Recomendaciones

Los perfiles aquí presentados dan respuesta a una amplia gama de posibles conocimientos para diferentes tipos de empresas, por lo cual no se promueve necesariamente un tipo de capacitación única y uniforme en los contenidos propuestos ni en el desarrollo de las actitudes que acompañen ésta formación; lo que sí es necesario es desarrollar unidades temáticas que puedan ser acumulables en función de las necesidades empresariales y compatibles con sus desarrollos y opciones de mercado.

En éste sentido, los temas propuestos son formulados como grandes ejes, en los cuales la adaptabilidad de los contenidos deben ser desarrollados según las demandas y articulados sobre casos concretos y rápidamente visualizables para el común de los involucrados.

Para el caso de los Trabajadores de puesto, se recomienda una capacitación de tipo polivalente, en la cual los trabajadores adquieran un dominio general de los conocimientos y desempeños esperables en las diferentes funciones, que permita y aporte hacia la formalización de las relaciones trabajador-empresa, en tanto que trabajadores calificados, con potencial de resolver e incluirse en situaciones diversas, acrecientan el capital de la empresa.