



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL GENERAL N° 093-2018-MTPE/3/19

Lima, 28 de setiembre de 2018

**VISTOS:** El Oficio N° 970-2018-MTPE/3/19.2 de fecha 24 de agosto de 2018, expedido por la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, así como el Informe N° 732-2018-MTPE/3/19.2.1/NCCL de fecha 21 de agosto de 2018, el Informe N° 745-2018-MTPE/3/19.2.1/NCCL de fecha 23 de agosto de 2018 y el Informe N° 762-2018-MTPE/3/19.2.1/NCCL de fecha 24 de agosto de 2018, emitidos por los especialistas de la citada Dirección y que cuentan con la aprobación respectiva, en relación al **Mapa Funcional del Sector Comercio**;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, se establece como una de las áreas programáticas del sector, la normalización y certificación de competencias laborales<sup>1</sup>, ejerciendo competencia exclusiva y excluyente, respecto de otros niveles de gobierno en todo el territorio nacional<sup>2</sup>, así como función rectora formulando, planificando, dirigiendo, coordinando, ejecutando, supervisando y evaluando las políticas nacionales y sectoriales<sup>3</sup>;

Que, con Decreto Supremo N° 004-2014-TR, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, y modificatoria, el cual establece que la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral tiene como función específica emitir y aprobar lineamientos, directivas, mecanismos y procedimientos en el ámbito nacional y sectorial<sup>4</sup> entre otras materias, en lo que se refiere a normalización y certificación de competencias laborales;

Que, dentro de este marco normativo, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales tiene como una de sus funciones específicas proponer normas, lineamientos técnicos, directivas, mecanismos y procedimientos en el ámbito nacional y sectorial en materia de normalización y certificación de competencias laborales<sup>5</sup>;

Que, las funciones indicadas previamente se inician con la identificación y análisis de los procesos productivos de un sector o subsector económico a intervenir, para lo cual se elabora un estudio que recopila información actualizada sobre las características del sector económico, el perfil de la mano de obra que se desempeña en el sector, las ocupaciones demandadas por las empresas, y la oferta formativa vinculada al sector económico, el mismo que conlleva a la

<sup>1</sup> Literal h) del Artículo 4°.

<sup>2</sup> Numeral 5.1. del Artículo 5°.

<sup>3</sup> Literal a), numeral 3.1., artículo 3° del Decreto Supremo N° 004-2014-TR.

<sup>4</sup> Literal c) del Artículo 73° del Decreto Supremo N° 004-2014-TR.

<sup>5</sup> Literal e) del Artículo 76° del Decreto Supremo N° 004-2014-TR.



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

identificación de ocupaciones permitiendo la elaboración y validación de diversos perfiles ocupacionales<sup>6</sup>;

Que, la identificación y análisis de las funciones de los procesos productivos de un sector o subsector se efectúa mediante, el análisis funcional, y más concretamente el mapa funcional, que puede ser desarrollado a diferentes niveles, es decir, puede hacerse un mapa funcional para una industria determinada en un país, o para una fábrica o para un área ocupacional determinada. Esta variabilidad depende de la escala en que se esté trabajando. De hecho, un país con un sistema nacional de formación y certificación de competencias, tendrá desarrollados mapas funcionales en el nivel de sector; en este caso, es fundamental la estandarización, la no repetición de funciones y el valor de la transferibilidad de las competencias entre diferentes sectores<sup>7</sup>;

Que, el Mapa Funcional o Árbol Funcional, es la representación gráfica de los resultados del análisis funcional, refleja todo el proceso seguido a partir del establecimiento del propósito principal y el desglosamiento en distintos niveles de concreción (Funciones Clave y Funciones Principales) hasta llegar a las contribuciones individuales (Unidades y Elementos de Competencia)<sup>8</sup>;

Que, con Oficio N° 685-2016-MINEDU/VMGP/DIGESUTPA, la Dirección General de Educación Técnico-Productiva y Superior Tecnológica y Artística – DIGESUTPA del Ministerio de Educación remite la información correspondiente al análisis productivo vinculado a trece (13) actividades económicas, dentro de las cuales se encuentra Comercio al por Menor, a la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral, quien a su vez, la derivó a la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales para su análisis;

Que, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, luego de la revisión y análisis correspondiente, mediante oficio de vistos, propone aprobar el **Mapa Funcional del Sector Comercio** el cual ha sido validado con expertos de la actividad económica, conforme se aprecia el sustento técnico del Informe N° 732-2018-MTPE/3/19.2.1/NCCL, y del control de calidad emitido mediante el Informe N° 745-2018-MTPE/3/19.2/NCCL;

Que, estando a las facultades y atribuciones de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral y en el ejercicio de sus funciones específicas asignadas por el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo;

<sup>6</sup> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Estudio de la Actividad Turística: Identificación de las Ocupaciones Demandadas a Nivel Nacional, Primera edición, 2013. p. 9.

<sup>7</sup> Irigoín María. y Vargas Fernando. Competencia Laboral. Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud. Organización Internacional del Trabajo. Montevideo: Cintenfor/OIT, 2002, p. 109.

<sup>8</sup> Martínez Clares, Pilar y Martínez Juárez, Mirian. La Tutoría Sanitaria Mapa Funcional ¿Amenaza u oportunidad?. p. 117. En Revista de Investigación Educativa. Vol. 29, núm. 1, 2011, Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica Murcia, España.



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- Aprobación del Mapa Funcional**

Aprobar el **Mapa Funcional del Sector Comercio**, de acuerdo a lo señalado en la parte considerativa de la presente Resolución Directoral General, contenido en el Anexo adjunto.

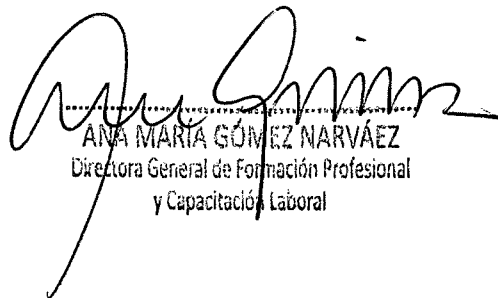
**Artículo 2°.- Vigencia**

El **Mapa Funcional del Sector Comercio** tendrá una vigencia de cinco (5) años a partir de la fecha de expedición de la presente Resolución Directoral General.

**Artículo 3°.- Publicación**

Dispóngase la publicación de la presente Resolución Directoral General en el portal web institucional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, donde se adicionará el Anexo adjunto.

**Regístrese y comuníquese.-**



ANA MARÍA GÓMEZ NARVÁEZ  
Directora General de Formación Profesional  
y Capacitación Laboral



### MAPA FUNCIONAL DEL SECTOR COMERCIO

PROPÓSITO PRINCIPAL	FUNCIONES CLAVE	FUNCIONES PRINCIPALES	FUNCIONES BÁSICAS (Unidades de Competencia)	SUB FUNCIONES (Elementos de Competencia)
		Gestionar el abastecimiento de bienes y servicios, conforme a estrategias de la empresa, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	Planificar el abastecimiento de bienes y servicios, según estrategias de la empresa, políticas de gestión, información de mercado, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	Organizar el abastecimiento de bienes y servicios, según las políticas del negocio.
			Aprovisionar bienes, servicios y recursos, según estrategias de la empresa, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	Dirigir el abastecimiento de bienes y servicios, según las políticas del negocio.
Abastecer al negocio de bienes y servicios, de acuerdo a las estrategias del negocio, procedimientos establecidos y normativa correspondiente		Determinar la logística de bienes y servicios, según los requerimientos de la empresa, procedimientos establecidos y normativa	Importar bienes, servicios y recursos, según estrategias de la empresa, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	Seleccionar proveedores internacionales de bienes, servicios y recursos, según las políticas de abastecimiento.
			Ejecutar la transacción comercial de bienes, servicios o recursos adquiridos, según procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	Adquirir bienes, servicios y recursos, según estrategias de la empresa. Monitorar el aprovisionamiento, según los términos de compra. Seleccionar proveedores internacionales de bienes, servicios y recursos, según las políticas de abastecimiento.
			Implementar los recursos para el almacenamiento, según estrategias de la empresa, políticas de gestión y recursos disponibles.	Coordinar con proveedores los términos de importación, según políticas de abastecimiento. Monitorar el cumplimiento de los términos de importación, según políticas de abastecimiento. Ejecutar las responsabilidades y oportunidades arancelarias, según procedimientos establecidos y marco normativo vigente.
			Controlar el almacenamiento, según estándares de calidad, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	Realizar los pagos a proveedores, según los términos de compra y políticas de abastecimiento. Reportar documentación sobre operaciones de la transacción, según protocolos administrativos.
			Planificar el almacenamiento, según estrategias de la empresa, políticas de gestión, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	Organizar el almacenamiento, según las políticas del negocio.
			Implementar los recursos para el almacenamiento, según estrategias de la empresa, políticas de gestión y recursos disponibles.	Dirigir el almacenamiento, según las políticas del negocio.
			Controlar el almacenamiento, según estándares de calidad, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	Seleccionar proveedores de activos, según las políticas de abastecimiento. Adquirir los activos de almacenamiento, según políticas del negocio, recursos disponibles y normativa vigente. Supervisar la infraestructura y equipamiento del almacén, según estándares de calidad de la empresa. Supervisar las operaciones de almacenamiento, según las normas de salud ocupacional y procedimientos del negocio.
			Ejecutar operaciones de carga y descarga, de acuerdo a procedimientos establecidos y normas de seguridad.	Ejecutar operaciones de carga y descarga, de acuerdo a procedimientos establecidos y normas de seguridad.

	<p>Almacenar los productos, según estándares de calidad, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.</p> <p>Despachar los productos, según estándares de calidad, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.</p> <p>Planificar las estrategias de marketing, según objetivos centrales del negocio, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.</p> <p>Desarrollar estrategias a nivel de producto, según estrategias centrales de marketing, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.</p> <p>Desarrollar estrategias a nivel de marca y publicidad, según estrategias centrales de marketing, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.</p> <p>Desarrollar estrategias a nivel de cliente, según estrategias centrales de marketing, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.</p> <p>Implementar la comercialización, según el plan de marketing, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.</p> <p>Desarrollar los canales de venta. según procedimientos</p>	<p>Recepcionar los productos, de acuerdo a procedimientos establecidos.</p> <p>Ubicar los productos dentro del almacén, según procedimientos de almacenamiento.</p> <p>Controlar los inventarios en el sistema de almacén, según procedimientos de almacenamiento.</p> <p>Preparar los productos, según requerimientos y procedimientos de almacenamiento.</p> <p>Disponer los productos a clientes finales, según requerimientos y procedimientos de almacenamiento.</p> <p>Investigar oportunidades del mercado, según objetivos estratégicos del negocio.</p> <p>Seleccionar productos o mercados, según oportunidades de mercado identificadas.</p> <p>Seleccionar actividades de cadena de generación de demanda relacionado a categoría-producto-marca-canal, según selección producto o mercado.</p> <p>Definir acciones de marketing mix, según selección de producto, mercado y cadena de generación de demanda.</p> <p>Testear los productos evaluando la propuesta de valor, conforme a las políticas de marketing mix.</p> <p>Establecer la línea de productos y servicios a comercializar, conforme a las políticas de marketing mix.</p> <p>Diseñar empaques y presentaciones de la línea de productos, conforme la propuesta de valor del producto y lineamientos de marketing mix.</p> <p>Establecer los precios a las líneas de productos y servicios a comercializar, según estructura de costos, estrategias producto/mercado, sensibilidad de la demanda y estrategia de canales.</p> <p>Diseñar la marca, según propuesta de valor del producto.</p> <p>Elaborar plan de medios para la difusión de publicidad, según lineamientos de publico objetivo y estrategia producto/canal.</p> <p>Diseñar la publicidad, según plan de medios.</p> <p>Elaborar merchandising, según el segmento objetivo, propuesta de valor y recursos disponibles.</p> <p>Elaborar actividades ATL y BTL, según el segmento objetivo, propuesta de valor y recursos disponibles.</p> <p>Establecer canales de comercialización, teniendo en cuenta las estrategias categoría-producto-marca-canal.</p> <p>Establecer medios de contacto con el cliente, teniendo en cuenta el modelo de negocio, los objetivos estratégicos, políticas de la empresa y recursos disponibles.</p> <p>Establecer actividades de fidelización de clientes, según los objetivos y políticas de la empresa, recursos disponibles y normativa vigente.</p> <p>Elaborar el plan de ventas, según estrategias centrales de marketing y la normativa vigente.</p> <p>Reclutar la fuerza de ventas, según canal y tipo de cliente.</p> <p>Capacitar la fuerza de ventas, según canal y tipo de cliente.</p> <p>Establecer relaciones estratégicas con socios que brinden soporte, según plan de marketing.</p> <p>Preparar la presentación de la mercadería en el punto de venta, según estándares de calidad y políticas de servicio.</p>
<p>Satisfacer necesidades del mercado objetivo, a través de la compra y venta de bienes y servicios, considerando las oportunidades del mercado, objetivos económicos y normativa vigente</p>	<p>Gestionar el marketing, según los objetivos estratégicos de la empresa y normativa correspondiente.</p>	<p>correspondiente.</p>
	<p>Comercializar bienes y servicios, según estrategias del negocio, procedimientos establecidos y</p>	<p>Dirigir la comercialización, según lineamientos de marketing de la</p>

normativa correspondiente.	establecidos, metas comerciales y normativa correspondiente.	Preparar la presentación del merchandising en el punto de venta, según estándares de calidad y políticas de servicio.
	Preparar la experiencia de compra a través de elementos sensoriales, según estándares de calidad y políticas de servicio.	Desarrollar los entornos digitales, según plan de marketing.
	Implementar los canales digitales, según procedimientos establecidos y metas comerciales.	Ejecutar acciones de publicidad, atención y ventas, según plan de marketing.
	Evaluar la comercialización, según el plan de marketing, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	Controlar las actividades de comercialización, según el plan de marketing.
	Preparar el producto para su comercialización, según canal, tipo de cliente, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	Analizar los resultados de la gestión comercial, según plan de ventas.
	Operar la comercialización, según lineamientos de marketing de la empresa, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	Adecuar las características del producto, según canal y tipo de cliente.
	Ejecutar la venta, según procedimientos establecidos, metas comerciales y normativa correspondiente.	Adecuar la presentación del producto, según canal y tipo de cliente.
	Ejecutar la post venta, según procedimientos establecidos, objetivos comerciales y normativa correspondiente.	Controlar la reposición de los productos en los diferentes canales, según canal y tipo de cliente.
	Ejecutar las actividades de fidelización, según el plan de marketing y medios disponibles.	Controlar la reposición de merchandising para los diferentes puntos de venta, según canal y tipo de cliente.
	Atender las reclamaciones e inconformidades, según políticas de servicio, protocolos establecidos y normativa vigente.	Realizar la pre venta, según técnicas de ventas y políticas comerciales.
	Informar las reclamaciones e inconformidades, según políticas de servicio, protocolos establecidos y normativa vigente.	Realizar las actividades de negociación, según técnicas de ventas y políticas comerciales.
	Ejecutar la transacción comercial, según políticas comerciales y normativa correspondiente.	Desarrollar el cierre de ventas, según técnica de ventas y políticas comerciales.
	Exportar bienes y servicios, según estrategias de la empresa, procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	Segmentar la base de datos de los clientes, considerando las características del negocio y objetivos comerciales.
		Ejecutar las actividades de fidelización, según el plan de marketing y medios disponibles.
		Evaluar el impacto de las actividades de post venta, considerando los objetivos comerciales.
		Atender las reclamaciones e inconformidades, según políticas de servicio, protocolos establecidos y normativa vigente.
		Informar las reclamaciones e inconformidades, según políticas de servicio, protocolos establecidos y normativa vigente.
		Realizar la cobranza, según los términos de las transacción y políticas de servicio.
		Reportar los resultados de las cobranzas, según protocolos y políticas de servicio.
		Atender requerimientos de bienes y servicios del extranjero, según barreras comerciales.
		Coordinar los términos de exportación, según requerimientos del cliente.
		Monitorar el traslado de bienes y servicios, según los términos coordinados.

